

TARTU ÜLIKOOL

Pärnu kolledž

Turismiosakond

Ilona Pošehonova

**TOITLUSTUSE TÄHTSUS TERVISLIKUS  
SPA AKOGEEMUSES ESTONIA MEDICAL SPA  
HOTELLI NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Kai Tomasberg

Pärnu 2014

Soovitan suunata kaitsmisele.....(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud “ ..... “ .....a.

TÜ Pärnu kolledži.....osakonna juhataja

Heli Müristaja.....

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

(töö autori allkiri)

## SISUKORD

Sissejuhatus .....	3
1. Spaakultuur ja heaolu teoreetilised lähtekohad .....	6
1.1. Heaolu- ja spaateenuste kontseptsioon ja eripära .....	6
1.2. Tervisliku toitumise põhimõtted .....	12
1.3. Toit kui spaahotelli põhikomponent .....	17
2. Tervisliku toitlustuse tähtsuse uuring Estonia Medical Spa <i>buffet</i> -restoranis .....	22
2.1. Ülevaade hotellist ja pakutavast toitlustusteenusest .....	22
2.2. Uuringu eesmärk, meetod ja korraldus .....	25
2.3. Uuringu tulemuste analüüs .....	26
3. Uuringu järeldused ja ettepanekud .....	35
Kokkuvõte .....	40
Viidatud allikad .....	43
Lisad .....	47
Lisa 1. Estonia Medical Spa Hotelli restorani menüü näidis .....	47
Lisa 1 järg .....	48
Lisa 2. Grand Rose SPA hotelli restorani menüü .....	49
Lisa 2 järg .....	50
Lisa 3. Narva-Jõesuu Spa & Sanatoorium restorani menüü .....	51
Lisa 3 järg .....	52
Lisa 4. Ankeetküsitlus .....	53
Lisa 4 järg .....	54
Lisa 4 järg .....	55
Summary .....	56

## SISSEJUHATUS

Spaa külastamise peamiseks motivaatoriks on soov oma tervist ja väljanägemist parendada. Juba varajastest aegadest olid inimesed teadlikud vee raviomadusest ja spaakuurordid kasutasid aktiivselt vee ravivat toimet erineval moel. Tänapäeval lisaks veeprotseduuridele pakuvad spaa-ettevõtted heaoluteenuseid, iluteenuseid ning mitmekülgseid vaba aja veetmise võimalusi. Iga spaakogemus peab vastama inimese ootustele ja turistidel on palju valikuvõimalusi.

Käesoleva lõputöö teemaks on „Toitlustuse tähtsus tervislikus spaakogemuses Estonia Medical Spa Hotelli näitel“. Teema on autori arvates aktuaalne, sest Rahvusvahelise Spa Liidu (*International Spa Association*) järgi keskenduvad spaad eelkõige tervislike eluviiside propageerimisele ja elukvaliteedi tõstmisele, kus tervisliku toitlustuse osatähtsus on kasvanud. Läbi aegade on toitumine olnud üheks tervisliku eluviisi tugitalaks. Kindlasti kuulub spaahotelli juurde maitsev ja tervislik toit. Spaad, kes jälgivad toitlustamisel tervisliku toitumise põhimõtteid, lähtuvad sellest, et toidukogemus pakuks külastajale meeldejääva *gurmee*-elamuse ning et kõhutäis toetaks ühtlasi tervisliku puhkuse kontseptsiooni.

Lõputöö teema valik põhineb asjaolul, et tervislikku ja heal tasemel kööki ei tasu otsida ainult restoranidest, vaid ka spaadest ja hotellidest. Teemavalik on tingitud probleemist, et pakutav toit küll vastab tervisliku toitumise põhimõtetele, kuid ei ole piisavalt kõrge kvaliteediga ega vasta klientide ootustele. Probleemi põhjal on autor püstitanud uurimisküsimuse: kuidas hotell arvestab klientide toitlustusteenuste ootustega ning tervisliku toitumise põhimõtetega menüü koostamisel? Antud küsimusele vastuse saamiseks on vajalik teada saada klientide arvamused tervisliku toitlustuse tähtsusest, nende hinnang hetkeolukorrale *buffet*-restoranis ning ootused pakutava teenuse suhtes.

Tuginedes Ardabili jt (2011: 826–833) teadusartiklile, jäetakse toitumine enamikes uuringutes tähelepanuta. Toitumine on turismimajanduses tähtis osa, kuna oma rahulolu reisimisest väljendavad turistid ka läbi toitumiselamuse. Toidu olulisust hakatakse aina rohkem väärtustama. Töö eesmärgiks on läbi viia uuring *buffet*-restorani külastajate seas ning välja selgitada, kuidas spaakülastajad hindavad ettevõttes pakutavat toitlustusteenust ja selle tervislikust. Vastavalt uuringu tulemustele teeb diplomand ettepanekuid Estonia Medical Spa hotellile tervisliku toitumise põhimõtete paremaks rakendamiseks ning toitlustuse kontseptsiooni välja töötamiseks. Töös soovitakse teada saada milline on toitlustamise hetkeseis spaa-ettevõttes, kes osalevad toidumenüü koostamisel ning milliste teguritega arvestatakse menüü koostamisel kõige enam. Kas spaa on valmis toitlustama erimenüüd vajavaid inimesi ning milliste klientide erivajadustega arvestatakse. Lõputöö eesmärgi saavutamiseks on seatud järgnevad uurimisülesanded:

- teemaga seonduvate kirjandusallikate läbitöötamine ning analüüs;
- valmistada ette küsimustik ning viia läbi uuring Estonia Medical Spa *buffet*-restorani külastanud klientide seas;
- uuringu tulemuste analüüs ja järelduste tegemine;
- esitada ettepanekud Estonia Medical Spa hotelli toitlustuskvaliteedi parendamiseks ja menüüde arendamiseks, pidades silmas tervisliku toitumise põhimõtteid.

Uurimisülesannete täitmiseks kasutab diplomand kvantitatiivne uurimismeetodit, mis seisneb küsitluse läbiviimises *buffet*-restorani külastavate klientide seas. Saadud andmete abil selgitab diplomand välja pakutava toitlustusteenuse tugevused ja kitsaskohad ning vastavalt tulemustele teeb järeldusi ja ettepanekuid. Ankeetküsitluse kasuks otsustas autor peamiselt sel põhjusel, et on hea võimalus koguda informatsiooni paljudelt respondentidelt. Tulemuste üldistamine tugineb arvilisele argumendile ning suhteliselt lihtsa andmete analüüsimise tegemine.

Lõputöö koosneb kolmest peatükist, mis jagunevad alapeatükkideks. Esimene peatükk annab ülevaate spaakultuuri teoreetilistest lähtekohtadest. Autor defineerib mõistet spaa ja heaolu, annab ülevaade spaatüüpidest. Lisaks toob välja põhjused, miks inimesed lähevad puhkusele, mis aitab neid spaavaliku tegemisel ning milliseid teenuseid ja

tooteid spaas pakutakse. Samuti autor annab ülevaate spaateenuste suundumusest ja trendidest maailmaturul. Peatükk hõlmab tervisliku toitumise põhimõtteid ning toidu olulisust spaahotellides.

Teine peatükk moodustab töö empiirilise osa, kus kirjeldatakse lähemalt Estonia Medical Spa hotelli ning antakse ülevaade toitlustusteenustest. Peatükk hõlmab uuringu eesmärgi ja meetodi välja selgitamist ning tulemuste analüüsi. Kolmas peatükk sisaldab uuringu järeldusi ning antakse uuringu käigus saadud tulemuste põhjal autoripoolsed soovitused ja ettepanekud.

Töö on praktilise väärtusega ning aitab kaasa spaahotellile tervisliku toitumise põhimõtete rakendamisele tervislikuma menüü koostamisel. Lõputöö koostamisel on kasutatud ingliskeelseid raamatuid ning teadusartikleid, milles kirjeldatakse spaa- ja toitlustusteenuse olemust. Lõputöö sisaldab kokkuvõtet ja kirjanduse loetelu. Töö lisades on välja toodud küsitluses kasutatud küsimustik. Töö lõpetatakse ingliskeelse resümeeaga.

# 1. SPAAKULTUUR JA HEAOLU TEOREETILISED LÄHTEKOHA

## 1.1. HEAOLU- JA SPAATEENUSTE KONTSEPTSIOON JA ERIPÄRA

Tervis ja heaolu on tähtsal kohal inimeste elus. Üks võimalus heaolutunde saavutamiseks on heaolu- ja spaateenuste kasutamine. Antud alapeatükis defineerib töö autor mõistet spaa ja heaolu, et sealt edasi anda ülevaade spaatüüpidest. Edaspidi vaadeldakse, miks inimesed lähevad puhkusele, mis aitab neid spaavaliku tegemisel ning milliseid teenuseid ja tooteid pakutakse spaas. Autor annab ülevaate spaateenuste suundumusest ja trendidest maailmaturul.

Arvatakse, et sõna „spaa“ on pärit ladinakeelsest väljendist *sanitas per aqua*, mis tähendab „tervis läbi vee“ või vallooni sõnast *espa* ehk purskkaev. Teine levinum arvamus on, et termin tuleneb Belgias asuva Spa linna nime järgi. Vesiravil põhinevad ravikuurid ja protseduurid, mida Euroopa spaad on aastaid pakkunud, olid peamised ajaloolised spaateenused ning mõeldud taastumiseks ja tervenemiseks. Spaa-asutused olid keskendunud tervislikule ja füüsilisele heaolule. Viimastel aastatel on kosmeetika- ja iluteenused ning vaimsed ja füüsilised tegevused muutunud üha populaarsemaks. Lisaks ravikuurile hakkavad spaad üha rohkem pakkuma lõõgastavaid ja turgutavaid tegevusi ning teenuseid. (Smith, Puczko 2009: 24)

Heaolu (*wellness*) mõiste võeti kasutusele 1950. aastatel Ameerikas. Heaolukontseptsiooni loojaks peetakse dr Halbert Dunni, kes alustas uue ambitsioonika tervishoiu liikumisega Ameerika Ühendriikides. Idee keskseks oli haiguse takistamine läbi tervisliku elustiili, kasutades individuaalse elujõu potentsiaali. Heaolu on hiljem muutunud traditsioonilise tervisehoiusteemi ja tervisliku eluviisi alternatiiviks. Sõna

heaolu tuleneb *well-being* (hea tervis) ja *fit-ness* (treening) kombinatsioonist. (Erfurt-Cooper, Cooper 2009: 31)

Cohen ja Bodeker (2008: 7) viitavad oma raamatus *World Health Organization* (WTO) heaolu definitsioonile, mille kohaselt on füüsiline, vaimne ja sotsiaalne heaolu seisund, mitte ainult haiguste ja füüsiliste vigastuste leevendamine. Heaolu peaks looma vaimse, füüsilise ja mõistuse vahelise harmoonia, mis oleks tihedas seoses tervisliku elustiiliga. Heaolu elustiil ei ravi haigustest, kuid määrab elukvaliteedi. (Smith, Puczko 2009: 40).

Tänapäeval pööratakse üha enam tähelepanu inimese füüsilisele ja vaimsele tervisele, positiivsele mõtlemisele ning üldisele heaolule. Olulisel kohal on inimese tervis ning selle parendamiseks luuakse üha uusi võimalusi. Sonali viitab (2008: 10) oma raamatus *International Spa Association (ISPA)* spaa definitsioonile, kus spaa on asutus, mille eesmärk on suurendada inimeste heaolu läbi erinevate spaahoolitsuste, mis soodustavad keha ja vaimu harmooniat.

Foley (2010: 136–145) kirjutab oma raamatus, et kaasaegne spaa sai üle maailma fenomeniks 1990. aastate alguses. Kaasaegse spaa alusel on inimese heaolu taastavad terviseprotseduurid ja heaoluteenused. Tänapäeva mõistes on spaa terviseasutus, kus pakutakse laias valikus lõõgastavaid teenuseid tervise parendamiseks ning teisi alternatiivravi meetodeid. Sonali (2008: 8) kirjeldab spaad kui kohta, kus ravi meetodina kasutakse mineraalveeallikaid, mida peetakse tervisele kasulikuks. Spaa on koht, kus inimesed saavad lõõgastuda ja parendada oma tervist, kasutades professionaalseid teenuseid. Spaa-ettevõttes peaks olema ujumisbassein ja vannid, saunakompleks ja treeningusaalid.

Loureiro, Almeida ja Rita (2013: 35–43) sõnul on spaadel oluline roll tervise- ja vaba aja veetmise võimaluste valdkonnas kolmel põhjusel: 1) eluea pikenemine, suureneb reisivate eakate osakaal; 2) psühhosomaatilised põhjused (stress, ärevus, depressioon), vähene kehaline aktiivsus, ebatervislikud toitumisharjumused; 3) üksinduse suurenemine ja emotsionaalne kriis arenenud riikides. Tajumine, tunded ja mõtted võivad kaasa tuua muutusi emotsionaalses seisundis. Spaakogemus väljendab ka palju emotsioone nagu erutus, rõõm ja lõõgastus ning spaa külastamine annab võimaluse



taastumiseks läbi erinevate protseduuride. Lõõgastustunne on kõige olulisem tunne spaakogemuses, sest positiivne ja rahuldatud kogemus tähendab, et klient võiks tulla korduvalt spaasse tagasi.

Giritlioglu, Jones ja Avcikurt (2014: 183–204) sõnul on spaaturism kõige kiiremini kasvav terviseturismi haru. Spaakultuur ühendab uued arusaamad tervislikest eluviisidest, füüsilisest ja vaimsest heaolust. Tervise- ja spaa-asutused on üheks võimaluseks võidelda stressiga või ravida- ja ennetada teatavaid haigusi oma igapäevaelus. Toitlustusteenused on ravi- ja spaahotellis tähtis osa ning peab toetama teisi tervisehoiuteenuseid. Toitlustusteenused tuleb kohandada vastavalt klientide nõuetele, et soodustada tervise heaolu.

Spaa populaarsus kasvab, kuna tähelepanu pööratakse heaolule, stressi ja haiguste ennetamisele (Boglarka, Petrea 2013: 63–74). Selleks, et inimene saaks teha pakutavates teenustest õigeid valikuid, peab ta orienteeruma mitmekesisis spaade valikus, kus need on jagatud erinevates liikideks. Rahvusvaheline Spa Liit (*International Spa Association*) on jaganud spaad kuueks tüübiks (Types of Spas 2013):

- Klubispaa (*club spa*) – mille peamine eesmärk on sportimisvõimalused ja spaateenuseid pakutakse päevaseks kasutamiseks.
- Päevaspaa (*day spa*) – sisaldab laias valikus erinevaid lõõgastusvõimalusi kehale ja vaimule, mis pakutakse päeval ilma ööbimiseta.
- Sihtkohaspaa (*destination spa*) – spaa on sihtkoha ja teenuste tervikkogum, kus kogu keskkond on pühendanud tervise tugevdamisele. Tavaliselt asub kuurordis ja pakub majutust, tervislikku spaatoitlustust, treeningvõimalusi ja spaateenuseid ning harivaid programme.
- Ravispaa (*medical spa*) – pakutakse mitmekesiseid taastusravi-, ravitoitlustus- ja ravispaateenuseid koos arstiabi osutamisega.
- Mineraalveespaa (*mineraal springs spa*) – hooldustes ja ravides kasutatakse mineraal-, termaal- või merevett.
- Kuurortspaa ja spaahotell (*resort/ hotel spa*) – kuurordis või hotellis asuv spaa, mis pakub mitmekesiseid hoolitsus-, lõõgastus- ja spaateenuseid.

Sonali (2008:10) lisab nimekirjele veel neli liiki:

- Kruiisispaa (*cruise ship spa*) – kruiisilaeval pakutakse spaateenuseid, kas üksikute hooldustega või kogu personaalse hoolduspaketiga koos spaatoitlustusega (*spa cuisine*).
- Hambaravispaa (*dental spa*) – traditsiooniline hambaravi koos lõõgastava spaateenusega.
- Kaalulangetusspaa (*weight loss spa*) – eesmärgiks on inimestele õpetada kontrollima oma kehakaalu.
- Spaa jalgadele (*foot spa*) – vastavalt Hiina filosoofiale, inimese jalad sisaldavad närvilõpmeid, mis on seotud erinevate kehaosadega. Peamine eesmärk on pakkuda erilisi spaateenuseid jalgadele, tagades terve keha heaolu.

Eesti Spaaliit on ettevõtete ühendus mis koondab erinevaid spaahotelle ja taastusraviasutusi ning mille eesmärk on kuurort-, taastusravi ja heaoluspaa teenuste arendamine. Eesti Spaaliit on jaganud spaahotelle järgmiselt (Eesti spaahotellide...2013):

- Ravispaahotell – arstiabi osutamine ning pakub vastavalt oma spetsiifikale mitmekesiseid taastusravi-, ravitoitlustus- jt ravispaateenuseid.
- Spaa- või heaoluspaahotell - pakub vastavalt oma spetsiifikale mitmekesiseid hooldus-, lõõgastus- jt spaateenuseid.
- Ravi- ja heaoluspaahotell - pakutakse nii ravi- kui ka heaoluspaa teenuseid.

Iga aasta kasvab üha enam inimeste hulk, kes kasutavad spaa- ja heaolukeskuste teenuseid. Spaateenused muutuvad igal aastal ja on oluline muutustega kursis olla. Piisav teadlikkus aitab enda eest juba praegu hoolitseda ning inimesed on muutunud teadlikumaks oma ootustest spaakülastusel.

Murphy (2008: 66) on öelnud, et uute puhkuse- ja vabaajaveetmise huvide motivatsiooni suurendamiseks tuleb spaa-ettevõtetel jälgida tekkivaid tarbimistrende. Smith ja Puczko (2009: 229) on leidnud, et palju erinevaid raviviise on tulnud vanadest traditsioonidest ja tervisliku eluviisi globaliseerumine on toonud kaasa selle, et iidseid ravimeetodeid saab kohandada ka tänapäeval. Cohen ja Bodeker (2008: 74) on

märganud, et peamiseks põhjuseks, miks inimesed külastavad spaad on oma välimuse ja tervise parendamine.

Tänapäeval juhivad spaa-ettevõttlust erinevad trendid, mis mõjutavad kliente ja loovad uusi võimalusi spaadele. Rahvusvaheline Spa Liit (*ISPA*) korraldab iga-aastast üritust, kus spaa liikmed esitlevad oma uusi teenuseid ja tooteid ning tutvustavad uusi suundumusi spaaturul. Üheks trendidest on kohaliku värsket toidu, toore- ja toote kasutamine spaahoolitsuses ja külastajate toitumises. Paljud spaad on loonud endale aiamaad, kus kasvatatud tooraineid tarvitatakse menüüdes ja protseduurides. Teise olulise trendina on uute tehnoloogiate kasutamine nagu uued kardioseadmed, arvuti diagnostika või broneerimissüsteemi arendamine sotsiaalmeedias, mis võimaldab ise kinni panna sobiv hoolitsuse ja aja spaahotellis. Kolmanda trendina võib esile tuua traditsioonide säilitamise raviprotseduuride ja hoolitsuste läbiviimisel. Need on ravimeetodid ilma unikaalsete uuenduseta, kus ravi on keskendunud konkreetsetele tulemustele ning spetsialiseerunud soovitud ala (kehaosa) ennetavale ravile (*Spa Trends Take... 2013*).

*Spafinder Wellness* on maailma suurim heaolumeedia ja turundusettevõte. Organisatsioon koostab igal aastal spaa- ja heaolu trendide prognoosi, kus avaldab iga aasta ka 10 parimat spaa- ja heaolu suundumust.

2013. aastal üheks peamiseks suundumuseks oli tervislike hotellide idee areng. 2014. aastal muutub tervisliku hotelli idee juba megatrendiks. Tervislike hotellide idee puhul pööratakse tähelepanu lõõgastavale spaapuhkusele, tervislikule toitumisele, treeningutele ning unekvaliteedile. Hotellid pööravad üha rohkem tähelepanu tervisliku une- ja toitumisprogrammidele, kombineerides neid spaahoolitsustega. (Ellis 2014)

Teise trendina võib esile tuua jätkusuutlikkusele tähelepanu pööramise. Spaad hakkavad üha rohkem leidma viise, kuidas muutuda rohkem keskkonnasõbralikumaks. Hakatakse lähtuma rohelisest mõtteviisist, jälgides erinevate toimeainete mõju loodusele ja tervisele. Rohelise spaa (*Green Spa*) arendamine on suundumus 2014. aastal (Minton 2014). S. Ellis (2014) mainib, et looduslike- ja mahetoodete nõudlus ei vähene. Üha

rohkem eelistavad inimesed naturaalseid tooteid ja teenuseid. Järjest kasvab tendents kasutada ohutuid ja orgaaniliselt puhtaid mürgivabasid tooteid.

Ilukirurgia jääb minevikku, 2014. aasta on loomuliku ilu aasta. Seetõttu on spaad keskendunud hoolitsustele, mis toetavad loomulikku ilu ilma kirurgilise sekkumiseta. Suurenenud on keskealiste inimeste huvi oma nooruslikkuse säilitamise, vananemist ennetavate ja pidurdavate protseduuride vastu. Üha rohkem soovitakse saada vähem invasiivset ravi ning igal aastal kasvab traditsiooniliste ravimeetodite nõudlus. (Minton 2014; Ellis 2014)

Tänapäeval areneb infotehnoloogia valdkond üha kiiremini iga päevaga. Ühiskond on rohkem teadlik uute arvuti- ja mobiiltelefonide rakenduste kohta. Seega traadita heaolu (*wired wellness*) on uus suundumus ja kiiresti arenev teenus. Spaakultuur on jõudnud internetti – terviseteadlikke elustiile propageerivad jututoad, kodulehed ja uudiskirjad. Spaateenused on muutunud mobiilseteks. Infotehnoloogia rakenduse abil on võimalik koostada oma isiklik tervendav programm, mis aitab säilitada elujõu ning luua mugavuse igapäevaelus, spaateenuste reaalajas broneerimine või terapeudi koos vajalike vahenditega koju tellimine. (Ellis 2014)

Ellis (2014) sõnul mängib aroomiteraapia olulist rolli füüsiliste ja vaimsete probleemide ravimisel. 2014. aastal prognoosis peetakse üheks suundumuseks aroomiteraapiat, kui valu leevendajat, meeleolu ja une parendajat. Spaades on oodata lähenemisviise, mis põhinevad isiklikele vajadustele ja eelistustele. Aroom kujuneb põhiliseks elemendiks erinevate protseduuride juures.

Spaa aitab teenuste abil inimestel lahendada mitmeid elu probleeme, nagu lahtus, töökoha kaotus, haigus, vananemine või rasvumine (Ellis 2014). M. Minton (2014) mainib, et 2014. aasta on naudinguga reisimise aasta, spaad keskenduvad lihtsa, kerge ja toitva menüü loomisele. Spaad hakkavad omavahel kombineerima tervislikku toitlustust ja spaakogemust. Spaad aitavad klientidel arendada tervislikumaid toitumisharjumusi ning õpetavad, kuidas õige toitumine aitab taastada ja täiendada organismi (Health and Fitness...2014).

Inimese heaolu on mõjutatud tänapäevasest elutempost, seega inimese füüsiline ja vaimne pool vajavad aeg-ajalt puhkust ja lõõgastust. Inimesed liiguvad üha rohkem enda tervise parendamise poole, pöörates tähelepanu välimuse parendamisele, füüsilisele aktiivsusele ja tervislikule toitumisele. Seega võib öelda, et inimese heaolu on tugevalt seotud spaade külastamisega. Aastate jooksul on välja kujunenud erinevad ja omapärased spaad. Kõik spaad lähtuvad ühisest eesmärgist pakkuda inimestele erinevaid võimalusi oma tervise taastamiseks. Tänapäeval ei tohi spaad unustada klientide vajadusi ja nõudmisi, spaa-ettevõtetel tuleb jälgida tekkivaid trende ja uusi suundumusi.

## **1.2. TERVISLIKU TOITUMISE PÕHIMÕTTED**

Spaad keskenduvad tervislike eluviiside propageerimisele ja elukvaliteedi tõstmisele. Läbi aegade on toitumine olnud üheks tervisliku eluviisi tugitalaks. Tervislik toit aitab inimesel saavutada hea füüsilise ja vaimse tervise. Paljud uuringute tulemused ja meedia informatsioon on näidanud, et suur osakaal inimeste haigustest tulenevad toitumisvigadest. Seetõttu on inimesed hakanud väärtustama tervislikku toitu.

Juba 1970-ndatel aastatel näitasid teadusuuringuid, et teatud toiduainete ületarbimine põhjustab erinevaid haigusi. Kui toit on hea maitsega, ei pruugi olla ta tervisele kasulik. Need toiduained, mis toovad heaolu söömisest, sisaldavad tühju kaloreid ja on kergelt kättesaadavad, mis viivad inimesed ületarbimiseni (Mudry 2009: 79). Tervisliku toitumise teema muutub üha olulisemaks, sest toidu tarbimine ja inimese tervis on otseses seoses selle heaoluga (Gao jt 2013: 301–3019). Le jt (2013: 808–814) mainivad, et tervislik toitumine ja erinevad toidud aitavad vältida ning vähendada erinevate haiguste teket. Läbi viidud uuringus selgus, et haridustase, sotsiaalne staatus ja sugu mõjutavad suhtumist tervisliku toitumisele ja toiduvalikule. Näiteks madalama haridustasemega inimesed tarbivad keskmiselt vähem juurvilju, rohkem rasva ning üksikvanemad söövad ebatervislikumalt kui need, kes elavad perekonnas.

Vaatamata sellele, et inimesed hakkavad üha enam tähtsustama tervisliku toidu olulisust on ülekaalulisus ja rasvumine siiski jätkuvalt suurenemas. Kõrge kiirtoidu osakaal soodustab ebatervislikke toitumisharjumusi, tarbitakse liiga palju rasva ja suhkruid, kus

puu- ja köögiviljade eelistamine jääb taha plaanile (Kakoschke jt 2014: 120–124). Polivy, Herman ja Coelho (2008: 729–733) sõnul on ülekaalulise kiire kasv seotud mitmete teguritega ja põhjustatud elustiilist. Need on inimeste hoiakud, uskumused ja tavad, kultuurilised eelarvamused ning keskkonna mõju. Lihtne ja kiire kõrge kalorsusega toidu kättesaadavus, pidev reklaam meedias ja tervisliku toidu kõrged hinnad võrreldes vähemtervisliku toidu omadega mõjutavad valikut. Seetõttu vähemtervisliku toidu eelistamine ja pidev tarbimine, mis sisaldab üleliigset soola, suhkrut ja rasva, põhjustab ülekaalulisust (Kakoschke jt 2014: 120–124; Zheng, Zhen 2008: 300–303).

Kõrge kalorisaldusega toidu liigne kättesaadavus on suur probleem, kuna Whitacre jt (2009: 55) uuringu tulemusel selgus, et tervislik toit ei ole kättesaadav ja inimesed ei ole kursis, kus seda osta saab, maksab liiga palju või on halva kvaliteediga. Moudon jt (2012: 1238–1243) omakorda mainivad, et suured toidupoeid pakuvad laias valikus värsked puu- ja köögivilju. Kiirtoidu kohad ja restoranid pakuvad enamasti vähemtervislikku, üleliigse naatriumi sisaldusega toitu. Mitmed uuringud näitasid, et sagedane kiirtoidurestoranide külastamine vähendab puu- ja köögiviljade, piima ja vajalike mineraalide tarbimist (Larson, Story 2009: 56–73).

Inimeste huvi tervislikule toitumisele kasvab üha enam. Inimesed on tervisliku toitumise põhimõtetest üldjuhul teadlikud. Siiski on tervislikumalt söömine tänapäeval probleemiks. Enamik täiskasvanutest sooviks saada tervislikku toitu oma töökohas, kuid võimalus puudub. Üheks oluliseks põhjuseks vähemtervisliku toidu tarbimise juures on ajapuudus toidu valmistamiseks. Seega inimesed valivad kiirtoidurestorane, valmistooteid ja vähemväärtuslikku toitu, sest see on mugav. Pideva kiirustamise tõttu toituvad inimesed üha halvemini (Larson, Story 2009: 56–73).

Werle jt (2013: 116–121) arvamusel on kõrge kalorsusega toidu eelistamise põhjuseks arvamus „maitsev toit“. Arvatakse, et söömine on nauding ja tervislik toitumine on naudingute vastand. Tervislikku toitu peetakse pigem maitsetuks ja see nõuab omapäraseid valmistamismeetodeid. Kuid Spoel ja Flis (2012: 619–635) on arvamusel, et kaasaegses toitlustusmaailma objektiks on inimene, kes ise valib tooteid, mis on tema arvates kasulikud.

Varasemalt terviseettevõtete põhjal läbiviidud uuringud on näidanud, et lastemenüüdes domineerib kiirtoit ehk toit mis on madala toiteväärtusega ning soodustab rasvumist. Tulemused näitavad, et kasutatakse palju ebatervislikku toitu ja jooke ning soovitakse ülevaadata menüüsid, et muuta need tervislikumaks. (Nowak jt 2012: 307–314)

Tervisliku toitumise põhimõtted on tänapäeva eluosa, mille abil moodustatakse toitumisharjumusi. Inimesed on hakanud rohkem valima tervislikke alternatiive, kuid informatsiooni on palju, tekib segadus, mida ja kui palju peaks sööma.

Üheks suunaks tervisliku toitumises puhul võib pidada funktsionaalset toitumist. Funktsionaalne toit sai alguse 1990-ndatel, kus idee aluseks peetakse mitmekesisist ja tasakaalustatud toitu. Funktsionaalne toit on mõeldud inimeste tervise hoidmiseks ja seeläbi heaolu suurendamiseks. Kuid mitte iga toit, mida inimene peab tervislikuks, pole veel funktsionaalne. (Hasegawa, Takahashi 2009: 88–89)

Ozen jt (2012: 472) sõnul võib funktsionaalne toit olla looduslik toode ja toiduaine või tooted, mis oli muudetud, et saavutada mõju tervisele, lisades üksikuid komponente. Kõige tuntumad funktsionaalsed toidud on probiootilised joogid ja jogurtid, munad, mis võivad sisaldada oomega-3 rasvhappeid, margariinid taimsete steroolidega, mis peaksid alandama kolesterooli, täisteratooted ja kiudainetega rikastatud toit, funktsionaliseeritud vesi, kaloreid põletavad tooted, puuviljad ja energiajoogid (Onwulata 2013: 510–532).

Ozen jt (2014: 470–478) läbi viidud uuringus funktsionaalse toidu tarbijate seas Euroopa riikides selgus, et funktsionaalne toit on muutunud väga populaarseks viimastel aastatel. Artikli autorid iseloomustavad funktsionaalset toitu kui toitu, mis soodustab hea toime organismile ning mõjutab tervises seisundit või vähendab haigestumise riski.

Onwulata (2013: 510–532) pöörab samuti tähelepanu, et funktsionaalset toitu tarbitakse peamiselt selleks, et vähendada, kuid mitte ennetada haigestumise riski. Funktsionaalseid toite kiputakse üle väärtustama ja nende tarbimine võib olla samuti kahjulik tervisele. Funktsionaalsed toiduained ei taga ega asenda mitte mingil juhul mitmekülgset ja täisväärtuslikku toitumist. Igapäevaseid puudujääke tervislikus toitumises ei ole võimalik kõrvaldada ainult funktsionaalseid toite tarbides.

Teiseks kõrge kalorsusega toidu ja kiirtoidu oponentideks võib nimetada aeglase toidu ideed. Aeglase toidu (*slow food*) liikumine sai alguse 1986. aastal, kui Rooma vanalinna taheti teha kiirtoidukoht ja üliõpilased hakkasid selle vastu protestima. Selle asutaja itaallane Carlo Petrini peab toidu peamiseks koostisosaks naudingut. Aeglase toidu liikumise (*SF*) eesmärgiks on iga maa kohaliku toidu au sees hoidmine, selle eripärade ja traditsioonide säilitamine ja on vastukaaluks kiirtoidu ja kiirustavale toitumisharjumuste pealetungile. Tänapäeval on aeglase toidu liikumist nimetatud üheks tähtsamaiks maailma poliitiliseks liikumiseks. (Stokes 2013: 68–90)

Simonetti oma töös „*The ideology of Slow Food*“ (2012: 168–189) mainib, et aeglase toidu liikumise eesmärgid on järgmised:

- naudingu ja rõõmu tundmine toitumisest, erinevate retseptide ja maitsete avastamine ning selle hindamine;
- madala kvaliteediga toitude eest kaitsmine;
- kohaliku köögi ja traditsioonide säilitamine;
- põllumajanduse toetamine;
- bioloogilise mitmekesisuse kaitsmine.

Simonetti sõnul (2012: 168–189) *SF* ignoreerib asjaolu, et kiirtoitlustus eksisteeris juba iidsetest aegadest Roomas ja Hiinas, Prantsusmaal ja Ameerikas. Seega on ekslik arvata, et kiirtoit on kaasaegne nähtus. Kiirtoidu fenomeni vastu võitlemiseks tuleks kasutada rohkem naturaalseid ja looduslikke toorained. See tähendab, et ilma maitselisanditeta ja säilitusaineteta, mis omakorda häirib loomulikku kasvatamise protsessi.

Toitumise trendid ja suundumused on muutlikud, kuid aeglase toidu liikumine on omandanud üha rohkem uusi huvitajaid viimase kümne aasta jooksul. J. R. Page (2012: 2–6) arvamusel on aeglase toidu edu selles, et toit valmistatakse toorainest, mis on lähiümbrusest pärit ning eesmärgiks on säilitada vanu teravilja, aedvilja ja puuvilja sorte. Samuti vanu toiduvalmistamise viise, traditsioonilisi retsepte ja maitseid – juustu, veine, leibasid ning ühendada inimesi, kes rahulikust ja mõtestatud toidutegemisest huvitatud on.



Erinevate välistegurite mõjutamine, nagu uskumused või tervise häired, suunavad inimesi vähendada liha tarbimist ning suurendada hooajaliste puu-ja köögiviljade kasutamist. Paljud inimesed on hakanud oma valikuid tegema ökoloogiliste toodete osas. Soovitakse tarbida kohalikke ja hooajalisi tooteid nii palju kui võimalik, sest see on kasulik tervisele. Seetõttu tuleb inimesi teavitada hooajaliste ja kohaliku toodete kasumlikkusest ning nende rollist tervislikust toitumisest. (Tobler jt 2011: 674–682)

Lake jt (2007) on uurinud inimeste teadlikust tervisliku toitumise suhtes. Vastajad sageli peetavad tervisliku toitumise kui tasakaalustatud, värsket ja mitmekesise toidu kasutamist. Uurijad on leidnud, et tervislikku toitu tihti seostatakse madala rasvasisaldusega toodetega, mis peavad omama tervislikke omadusi ning olema kodumaised.

Tänapäeval rändab toit järjest kaugemalt meile kohale. Teinekord on toidu päritolumaa tuhandete kilomeetrite kaugusel. Selline toit võib sisaldada erinevaid kemikaale ja lisaaineid, et säilitada värskust pikemaks ajaks. Kohalik ja hooajaline toiduaine on kasulik, sest on looduslikult kasvatatud oma keskkonnas, maitavam ja kõrgema toiteväärtusega. Kohaliku tooraine kasutamise trend on maailmas kasvamas. Hooajalised kodumaised toiduained aitavad kaasa tasakaalustatud ja tervislike toitumisharjumuste kujunemisele. Hooajaliste toitude söömine aitab kaasa organismi puhastamisele. (Tobler jt 2011: 674–682)

Toitu tuleb nautida vaikuses, aeglaselt ja hoolikalt, et söömisest mõnu tunda. Kõik need positiivsed meetmed muudavad toitumisprotsessi lihtsaks tervislikuks protseduuriks. Üha rohkem hinnatakse tervislikku toitumist toetavat ja säilitusaineteta kodumaist toodangut. Toitlustus ravi- ja spaa-ettevõtetes on väga tähtis osa tervisliku kogemuse saamisel. Spaa-ettevõtted peaksid aina rohkem tähelepanu pöörama tervisliku toitumise põhimõtetele, kuna nende rakendamine menüüdes aitaks inimestel saavutada tervislikumad toitumisharjumused.

### 1.3. TOIT KUI SPAAHOTELLI PÕHIKOMPONENT

Spaa on asutus, kus pakutakse ravi- ja lõõgastusteenuseid, mis meelitavad inimesi oma eksootiliste hoolitsuste nimetusega. Tänapäeval minnakse spaasse ennekõike lõõgastuma ning inimene ei soovi ennast puhkuse ajal piirangutega siduda. Hea ja tervislik toit kuulub puhkuse juurde ning toetab ühtlasi tervisliku puhkuse kontseptsiooni. Kindlasti kuulub spaahotelli juurde maitsev ja tervislik toit. Kuid tihti juhtub, et inimene, kes on tulnud kliendina spaasse peab tarbima toitu mida talle pakutakse ning tihti ta ei saa teha valikuid.

Spaahotellid pakkuvad inimeste heaoluhuvide tõstmiseks palju erinevaid teenuseid nagu iluteenused, keha- ja näohoolitsused, teraapiad, treeningud, dušid, vannid ja saunad ning veeharrastused (Suciu, Borza 2011: 300–302). Spaateenuste hulka kuuluvad ka selliseid teenuseid nagu kaalulangetus programmid, toitlustus konsultatsioonid ja tervislike eluviise nõustamise koolitused. Toit aga on saanud nendest teenustest oluliseks osaks (Langviniene, Sekliuckiene 2009: 72–81).

Turismoode on terviklik külastuselamus, mis koosneb erinevatest toodetest ja teenustest, mida külastaja oma reisi ajal tarbib. Turist reisib erinevate eesmärkidega, toit on aga üks reisieelamuse osa. Toitu abil on võimalik sihtkohale suurt kuulsust tuua. (Ardabili jt 2011)

Spaa eesmärk on pakkuda teenuseid, mis suunavad inimesi hoolitsema oma tervise eest. Lisaks erinevate hoolitsuste kõrval hakatakse väärtustama spaatoitlustust. Spaa-ettevõtted arendavad toitlustusteenuseid, et pakkuda külastajatele parimat. Kuna läbi viidud uuringust spaakülastajate seas selgus, et peaaegu 50% külastajatest lähevad spaasse, et parandada oma tervist läbi toitumise. (Tabacchi 2010: 102–117)

Toitlustusteenused peetakse spaa-asutuses sama oluliseks kui lõõgastus- ja raviteenuseid. Spaahotelli külalised loodavad saada kõrge kvaliteediga toitlustusteenust oma viibimise ajal. Spaahotellid püüavad omapoolt tagada tervikliku spaakogemuse, mis vastab iga külastaja erinõuetele (Giritlioglu jt 2014: 183–204).

Toitumiseharjumused jäetakse enamikes uuringutes tavaliselt tähelepanuta. Iga turist vajab süüa ja juua. Üheks peamiseks teguriteks sihtkoha valimisel on toit. Toitumine on turismiettevõtluses tähtis osa, kuna hõlmab 25% kogu turistide kulutusest. Märkimisväärne on asjaolu, et turistid valivad sihtkohta kohaliku köögi järgi. Oma rahulolu reisimisest väljendavad nad läbi toitumiselamuste. Sellepärast teeb erinevate tervisliku toidu ja toorainete edendamine sihtkoha atraktiivsemaks (Ardabili jt 2011).

Menüüdes pakutav toiduvalik ja kvaliteet on otseses seoses tervise edendamisega. Toitlustusasutusele on tähtis mõista tarbijate toiduvalikut, nende eelistusi ja suhtumist toitu. Põhjusi on palju, miks ja kuidas inimesed toitu valivad. Inimeste toidu valik põhineb järgmistel eelistustel nagu, maitse, lõhn, koostisosa, tekstuur ja meeleolu. Toidukvaliteet on tähtsaim kliendi rahulolu näitaja ja maitse on viis, mille abil saab seda hinnata. Kõrge toidukvaliteet ja selle tervislikkus mõjutavad elukvaliteeti. Kõige olulisemad tegurid toidukvaliteedi hindamisel on mitmekesisus, väljanägemine, portsjoni suurus, värskus, tervislikkus ja maitse. (Ko 2009: 132–151)

Teenusekvaliteedi hindamine on kliendi ootuste ja vajaduste määramine (Parasuraman *et al.*, 1985, 1988, viidatud Giritlioglu jt 2014 vahendusel). Teenuse kvaliteet on muutunud peamiseks eduteguriks ning aitab kaasa vastava külastuselamuse loomisele (Giritlioglu jt 2014: 182–204; AbuKhalifeh, Som 2012). Enamus restorani kvaliteediga seotud uuringuid on keskendunud teenindusele ja koha atmosfäärile, seega Giritlioglu jt (2014: 182–204) toitlustusteenuse kvaliteedi hindamise uuringus spaahotellides on leidnud, et inimesed külastavad spaad oma heaolu ja tervise tugevdamise eesmärgil ning toidukvaliteet on samuti väga tähtis. Spaahotelli külastajad soovivad saada värskelt valmistatud-, tervislikku- mahetoidu koos toitumisprogrammiga tervisliku spaakogemuse tagamiseks.

Uuritavad hindasid toitlustusteenust kuue kriteeriumi alusel: töötajate oskused ja klienditeenindus, tervislik ja atraktiivne toit, usaldusväärsus, meeldivus ja keskkond. Tulemused näitasid, et ümbritsev keskkond ja kõrgetasemeline klienditeenindus on tähtsad aspektid, kuid prioriteediks on tervislik menüü koos toidukoostisosa ja kalorsuse informatsiooniga. Vähest teadlikkust pakutavate roogade kohta peetakse oluliseks takistuseks tervislikuma eluviisi harrastamisel. Menüüd tuleks koostada tuginedes

tervisliku toitumise põhimõtetele ning vastavalt klientide vajadustele ja eriti teatud haigustega klientidele. (Giritlioglu jt 2014: 182–204)

A. Almohanna (2012: 61–62) on uurinud 20 USA tuntumate hotellikettide tasuta hommikusöökide toiteväärtust. Andmete kogumisel hinnati toitu ja jooke, toiduvalmistamismeetodit, informatsiooni toidu kohta, lapsesõbralikkust ja üldist meeldivust. Tulemused näitasid, et köögiviljade kasutamine hommikusöögi valmistamiseks oli minimaalne, puuvilja valik ei olnud mitmekesine, kasutatakse kõrge rasvasisaldusega lihatooteid ning puudub informatsioon toidu kohta (koostis, rasvasisaldus, energiasisaldus). Vaatamata sellele, et toitlustuse kvaliteet ja selle tervislikkus on oluline, vastab hommikusöök hotellis pigem üldisematele eelistustele ning vajab muutmist.

Külastajad eelistavad rohkem teada saada, mis on nende toidus, kust on tooraine pärit ning mida on tehtud toiduohutuse tagamiseks. Kõik see aitab paremini hinnata söödava toidu tervislikkust. Teavitamine toiduväärtusest suureneb klientide usaldust ja ettevõtte mainet. (Hwang, Lorenzen 2008: 270–276)

Ardabili jt (2011) sõnul otsivad turistid uudsust ja eksootikat, kuigi nad vajavad rohkem informatsiooni uutest suundumustes toidukultuuris. Toitlustus- ja majutusteenuseid peeti pikka aega vajalikuks koostisosaks turismimajanduses, kuid mitte peamiseks, mis reisimisele motiveerib. Viimasel ajal on toit muutunud oluliseks tõmbeteguriks ja reisijaid hakkavad hotelle valima toitlustusteenuse järgi (Smith, Costello 2009: 99–110).

Ellis (Spa cuisine... 2014) mainib, et esmakordselt võeti *spa cuisine* mõiste kasutusele 1983. aastal Four Seasons restoranis. *Spa cuisine*'i idee kohandamine hotellides ja restoranides hakkas kiiresti kasvama. Mitmed spaakuurordid ja hotellid on hakanud pakkuma oma külastajatele tervislikke toiduvalmistamise õppetunde koos tunnustatud kokkadega. Peamine soov oli näidata külastajatele, et nende toitumine on sama tähtis kui nende ravi. Leidlik kulinaaria on saanud lahutamatuks osaks tervislikku spaakogemuse saamisel.

Karnik ja Borkar (2013: 1–3) on märkinud, et spaatoit või rohkem levinud termin „spaa köök“ (*spa cuisine*) on ekslikult tajutud ning defineerisid *spa cuisine*'i kui

kõrgetasemeliseks tervislikuks toiduks. Pikka aega oli ta tuntud kui igav ja maitsetu, kuid tegelikult spaaköök võib olla vaheldusrikas. Tervislik toitumine on oluline spaapuhkuse viibimise ajal. Seega spaaköök pakub külastajale meeldejääva toidukogemuse ja gurmee-elamuse. *Spa cuisine*’i iseloomustavad:

- looduslike toorainete koostisosa – värske tooraine kasutamine, eeliseks on oliivõli ning naatriumi-, keemia- ja säilitusainete vältimine;
- hooajalised toorained – aastaaegadele vastavate toorainete kasutamine ja pikaajaliseks säilitamiseks kasutatud kemikaalide vältimine;
- värviline ja isuäratava välimusega toit – puu- ja juurviljade kasutamine, mis tagab rikkaliku toiteväärtuse, samas on ka visuaalselt isuäratav, vitamiine ja mineraale tasakaal;
- kõrge kvaliteet – toite valmistatakse tervislikel meetoditel, ei kasutata poolfabrikaate, toit valmistatakse kohapeal ja võimalusel kasutatakse mahetooteid;
- maitse ja lõhn – suur rõhuasetus maitsetaimedele;
- unikaalsus ja loovus – uuenduslik lähenemisviis toidu valmistamiseks ja leidlik lähenemine.

Seega esmapilgul tundub, et spaatoit on dieettoit, mis on loodud erinevate haigustega inimestele. Tegelikult on *spa cuisine* üks valdkondi, mil on potentsiaali ja praegustes konkurentsitingimustes pakub toitlustamine spaadele võimalusi olla meeldejääv ja eristuda teistest (Karnik, Borkar 2013: 1–3). Spaaköök areneb iseseisvaks dieediks ning erineb tavapärasest dieedist sellega, et tähelepanu pööratakse energiaga täitmisele, mõistuse stimuleerimisele, detoksikatsiooni ja organismi puhastamisele. Spaköögi edu sõltub suurel määral looduslike, värskete ja kõrge kvaliteediga toorainete kasutamisest (Spa cuisine... 2014).

Spaatoidu olemus on lihtne. Spaatoidu valmistamiseks kasutatakse orgaanilisi, looduslikke, värsked ja puhtaid toiduaineid. Spaatoit koosneb tervislikest roogadest, kus esikohal on maitse, tekstuur, kuju ja värvid. Toiduvalmistamise meetodid on sama olulised, kui toidu koostisosa. Esiteks spaatoit ei nõua pikaajalist toiduvalmistamismeetodit ja keerulisi retseptuuri. Vältitakse praadimist õlis ja mikrolaineahjust soojendamist. Peamised toiduained spaatoidus on teravili, värske puu-

ja köögiviljad, lahja piimatooted, linnuliha ning joogid. Toidu kõrvale pakutakse vett, värskest pressitud mahlasid, piimakokteile ja smuutisid. (Entrepreneur Group 2012)

Spaatoidu kontseptsioon haakub kohaliku toiduainete kasutamisega. Arvatakse, et kohalik toit, mis on kasvatatud vastava piirkonna toorainest ja kohapeal, on tervislikum, paremate maitseomadustega, usaldusväärsem ning selle puhul ei kasutata säilitusaineid. Siinkohal toovad Giritlioglu jt (2014: 183–204) uuringus välja, et turistid, kes puhkavad hotellis eelistavad saada restoranis kodumaise päritoluga toodetest valmistatud roogasid. Karnik ja Borkar (2013: 1–3) mainivad, et spaa on ettevõtte, mille eesmärk on tagada oma klientidele meeldejääv külastuselamus. Täielikku spaakogemust ei ole võimalik saada ilma kvaliteetse toiduta. Spaaköök on kõrge kvaliteediga köök ning kohalikud tooted, lihtsad ja loomulikud maitseid täiendavad terviklikku puhkusekontseptsiooni.

Spaahotellis pakutava toidu väärtus ja kvaliteet on kindlasti see, millest sõltub kogu ettevõtte tegevuse edu. Spaade kontseptsioon on tagada külastajatele head enesetunne, pakkudes lisaks spaateenustele- ning protseduuridele ka tervislikku toitumist. Kliendid teavad, mida spaast tahavad. Spaasid ei külastata mitte ainult lõõgastuseks, vaid ka kindla eesmärgi saavutamiseks nagu, kaalu alandamiseks, organismi puhastamiseks, unehäiretest vabanemiseks või stressi leevendamiseks. Spaadelt oodatakse, et pakutav toit oleks mitmekülgne, värske ja kerge, millel on hea maitse, meeldiv väljanägemine ja kõrge toiteväärtus.

## **2. TERVISLIKU TOITLUSTUSE TÄHTSUSE UURING ESTONIA MEDICAL SPA *BUFFET*-RESTORANIS**

### **2.1. ÜLEVAADE HOTELLIST JA PAKUTAVAST TOITLUSTUSTEENUSEST**

Estonia Medical Spa Hotell asub Pärnu rannarajoonis Tammsaare pst 4a aadressil. Hotell asub 300 meetri kaugusel supelrannast ja ühe kilomeetri jalutuskäigu kaugusel kesklinnast. Hotelli põhitegevusalaks on raviteenuste pakkumine. Estonia Medical Spa on spetsialiseerunud luu- ja liigeshaiguste taastus- ja ennetavale ravile. Leevendust saab ka südame-vereringe, perifeerse närvisüsteemi, hingamisteede- ning nahahaiguste korral. (Majutus 2014)

Tegemist on suure hotellikompleksiga, mis koosneb kolmest majast – Valge, Roheline ja Pargi maja. Valges majas asub Surnumere veekeskus ja Surnumere naharavikeskus. Rohelises majas asuvad erinevad ravi ja ilukabinetid. Nende lähedal Pärna tänaval asub Estonia Pargi maja, kus lisaks majutusele ja ravidele asub ka spaa- ja saunakeskus Estonia Termid. Ettevõtte pakub ennetavat ja taastusravi kuuel päeval nädalas, lisateenustena pakutakse konverentsi- ja seminariruumide renti. (*Ibid*)

Estonia Spas on klientideks palju huvirühmasid, eri vanuses ja -rahvusest. Põhiosa moodustavad soomlased, eestlased ja venelased. Need on suuremad rühmad, kuid üha rohkem kasvab ka lätlaste ja rootslaste osakaal. Suureks kliendirühmaks on seejuures just Estonia Spa hotelli kliendid, kes kasutavad suuremal määral hotellis viibides ravi- ja spaateenuseid. Hotell pakub kuute erinevat ravipaketti, seitse lõõgastuspaketti ja seitse päevaspaa paketti. Pakettidesse on lisatud lisateenuseid vastavalt paketi nimetusele ning kõik hõlmavad ka toitlustusteenust. Seega toitlustusteenus on üks olulisematest komponentidest Estonia Spa hotelli klientide tervisliku spaakogemuse kujundamisel.

Ettevõtte pakub oma toitlustusteenust *buffet*-stiilis ning klientide *buffet*-toitlustamine toimub Rohelise maja ja Pargi maja restoranis. *Buffet*-restoran pakub nii hommiku-, lõuna- ja õhtusööki, kui ka eelnevalt tellitud *buffet*- või grupimenüüdega toitlustust suurematele rühmadele. Menüü koostavad toitlustusspetsialist, peakokk ja toitlustusjuht. Menüü koostades lähtutakse ressurssidest ja hooajast. Mingil määral on arvestatud kliendi erivajadusi ning vastavalt vajadusele pakutakse laktoosivaba, gluteenivaba ja vähese soolsusega toitu. Spaas ei ole toitumisenõustajat, kes võiks ka osa võtta menüüde koostamisest ning vajadusel konsulteerida individuaalselt tervisliku toitumisprogrammi osas.

*Buffet* menüü vahetub kahe nädalase sagedusega, mis tähendab, et iga päev nädala jooksul pakutakse klientidele eriroogasid. Menüü kordub iga kahe nädala tagant. Põhitoidukordadel pakutakse kahte põhirooga, üks on tükiroog teine kastmes roog erinevate lisanditega. Poolfabrikaate kasutatakse võimalusel vähe ja kiirtoite ei pakuta, kuna spaas ei tohiks rämpstoidu elemente olla. Menüüdes on eraldi märgitud eritoidud nagu näiteks gluteenivaba, laktoosivaba ning taimetoit. Lastele eraldi menüü ei tehta. Pakutavate puuviljade sortiment koosneb importpuuviljadest.

*Buffet*-restorani menüüd muutuvad tervislikumaks, kuna inimeste teadlikkus toidu tarbimisel kasvab. Menüüde puhul on olulisel kohal mitmekesisus ja värskus ning selle koostamisel lähtutakse hooajalisusest. Spaa kasutab igapäevaselt ka kohalikke tooraineid. Enamasti köögivilju ja piimatooteid. Jookidest pakutakse mahlajooke, vett veeautomaadist, kohvi ja teed. *Buffet*-restorani nädalase menüü näidisega saab tutvuda lisa 1.

Toiduvalmistamise viisidest kasutatakse spaahotelli *buffet*-restoranis keetmist, hautamist, ahjus küpsetamist, aurutatamist ja praadimist. Õlis praadimist püütakse hoida võimalikult minimaalsena, asendades seda ahjus küpsetamisega. Ahjus küpsetamine aitab kaasa ka tervislikumate toitade valmistamisele.

Leidub ka sellised spaakülastajaid, kes ei ole nõus tarbima ainult tervislikku toitu hotellis viibimise ajal, kuna vanusegrupid ja rahvused on erinevad. Külastajate matse eelistused ja toitumisharjumused on erinevad, mida on raske muuta. Ka spaa kliendid



küsid aeg-ajalt friikartuleid ja viinereid. Seega, spaa pakub mitmekesist toiduvalikut tasakaalustades sada tervislikumate komponentidega, et külastajatel jääks valiku võimalus.

Autor toob näitena välja kahe spaahotelli pakutavad toitlustusteenused. Narva-Jõesuu Spa & Sanatoorium on ravihotell, mis pakub erinevaid taastusravivõimalusi ning terviseuuringute valikut. Narva-Jõesuu Spa & Sanatoorium pakub kodust toitu. Hommiku-, lõuna- ja õhtusöök serveeritakse *buffet*-stiilis ning lisaks on võimalik toitu nautida *a'la carte* restoranis. Spaahotell pöörab tähelepanu tervislikule toitumisele ning töötab välja spetsiaalse dieediprogrammi (Kuurort restoran 2014). *A'la carte* menüüga võib tutvuda lisa 2.

Hotell Grand Rose SPA on luksusliku spaa- ja saunakeskus, mis asub Kuressaares. Külastajatele pakutakse hommiku- ja lõunasööki *buffet*-stiilis ning õhtul saab toiduvaliku teha *a'la carte* menüüst. Roogade valmistamisel kasutatakse võimalikult palju kohalikku toorainet (Restoran Rose 2014). *A'la carte* menüüga võib tutvuda lisa 3.

Autori arvates on antud menüüd head näited võrdluseks ning ettepanekute tegemiseks. Menüüd on koostatud lähtudes tervisliku toitumise põhimõtetest ning kliendi vajadustest ja soovidest. Menüüde koostamisel keskendutakse kohaliku toiduainete kasutamisele ja toidu komponentide kirjeldamisele. Järgides menüüde koostamisel tervisliku toitumise põhimõtteid, aitab see kaasa toitlustuskontseptsiooni välja töötamiseks.

Uuringut klientide eelistusest, arvamusest toitlustusteenustest ja tervisliku toitumise vajalikkusest spaahotelli restoranis, siiani läbi viidud ei ole. Kuid pakutavat toitlustusteenust arendatakse pidevalt. Külalised jätavad sageli oma arvamused, kaebused või kiidusõnad külastuselamusest *buffet*-restorani külalisteraamatusse. Enamik kommentaaridest on positiivsed ja tõenäoliselt keegi ei ole mõelnud, kui tervislik ja kasulik pakutav toit organismile on.

## 2.2. UURINGU EESMÄRK, MEETOD JA KORRALDUS

Läbiviidava uuringu eesmärk on teha vastavalt uuringu tulemustele ettepanekuid tervisliku toitumise põhimõtete paremaks rakendamiseks Estonia Medical Spa hotelli *buffet*-restoranis. Küsitluse abil on võimalik välja selgitada, milline on toitlustamise hetkeseis spaa-ettevõttes, teada saada küllastajate hinnangut ja ootusi pakutavale toitlustusteenusele ning milline on nõudlus tervisliku toitumise teenuse arendamiseks.

Käesoleva uuringu aluseks on võetud varasemalt Almohanna 2012; Giritlioglu, Jones, Avcikurt 2014; Ko 2009 poolt läbiviidud uuringud sarnastel teemadel. Kõik nimetatud uuringud on läbi viidud kasutades kvantitatiivset meetodit. Uuringute eesmärgiks oli teada saada klientide arvamus toitlustusasutus pakutava teenuse suhtes, sh küllastajate hinnang ja nõudlus.

Ülesannete täitmiseks uurimismeetodina kasutatakse kvantitatiivset uurimismeetodit, mis seisneb küsitluse läbiviimises *buffet*-restorani küllastavate klientide toitlustusteenuse hindamisel. Saadud andmete abil selgitab diplomand välja pakutava toitlustusteenuse tugevused ja kitsaskohad ning vastavalt tulemustele teeb järeldusi ja ettepanekuid. Ankeetküsitluse kasuks otsustas autor peamiselt sel põhjusel, et on hea võimalus koguda informatsiooni paljudelt respondentidelt.

Küsitluse läbiviimiseks oli koostatud ankeet (vt lisa 4). Ankeet oli koostatud eesti-, vene-, inglise- ja soome keeles ning jagatud paberkandjal. Keelte valik põhineb Estonia Medical Spa hotelli peamistel sihtrühmadel. Küsimustik sisaldas 12 küsimust, milles oli kasutatud nominaalskaalat ja järjestusskaalat. Skaaladel põhinevad küsimused on erineva tugevusastmega väited, millest vastaja valis sobivaima. Tegemist oli poolstruktureeritud küsimustikuga, mis sisaldab nii suletud kui ka avatud küsimusi. Küsimustele lisaks on antud ette ka vastusevariandid. Samuti oli võimalik vastata nii valikvastusega küsimustele, mille täitmisel valis klient sobivama variandi kui ka jah/ei vastustega. Lisaks suletud küsimustele, kasutas autor viimase küsimusena avatud küsimust, kus jäeti vaba koht oma arvamuse kirjutamiseks.

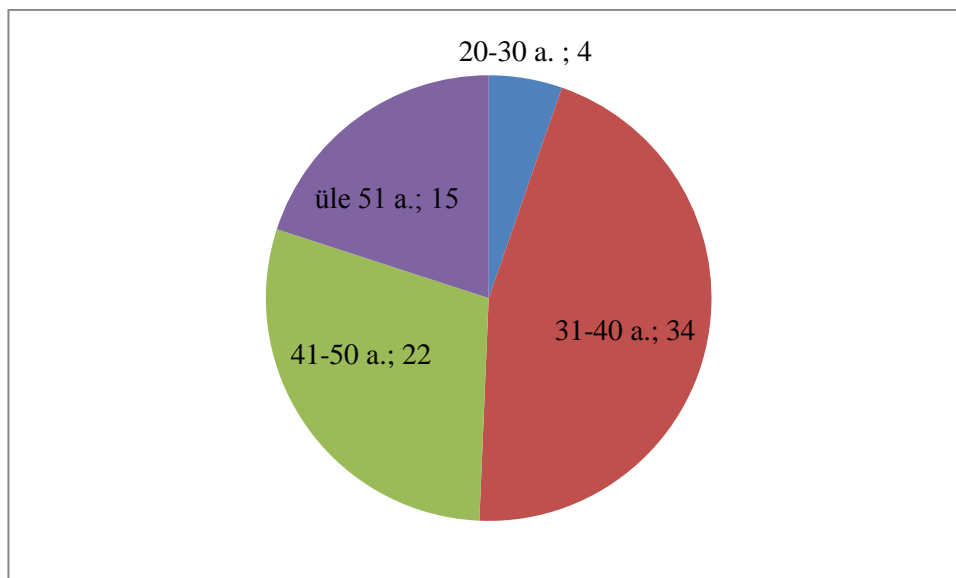
Uuringu läbiviimise perioodiks oli 10.03.2014 – 13.04.2014. Enne põhiuuringut viis autor läbi pilootuuringu (03.03 – 09.03), mille põhjal oli võimalik hinnata küsimustiku efektiivsust. Üldkogumiks olid kõik Estonia Medcial Spa toitlustusosakonda kliendid, kes olid külastanud *buffet*-restorani uuringu läbiviimise perioodil. Kõikidel *buffet*-restorani külastajatel oli võimalik valimisse sattuda ning küsitlusele vastata. Valimi moodustasid kliendid, kes vastasid ankeedile ajavahemikus 10.03.2014 – 13.04.2014. Tuginedes eelmise aasta madalhooaja andmetele, toitlustab Estonia Medical Spa *buffet*-restoran umbes 100 inimest päevas.

Küsitlusele vastamine oli anonüümne. Ettevalmistatud ankeete oli 120, täidetud ankeete saadi tagasi 75. Uuringust saadud andmete analüüsimiseks kasutas töö autor statistilist kirjeldavat andmete analüüsi. Tagastatud ankeetküsitluse andmed sisestati *Microsoft Excel* andmetöötlusprogrammi, mille abil koostati erinevaid diagramme ja jooniseid, mis annavad visuaalse pildi kogu uuringu tulemustest.

### **2.3. UURINGU TULEMUSTE ANALÜÜS**

Käesolevas alapeatükis annab töö autor ülevaate läbiviidud küsitluse tulemusest. Kokku vastas küsimustikule 75 *buffet*-restorani külastanud klienti, kellest 48 olid naised, ehk 64% ning 27 mehed, ehk 36%. Kuna naiste osakaal oli suurem, põhinevad uuringu tulemused pigem naiste arvamusel. Rahvuse järgi jaotusid vastajad: 33 ankeeti saadi tagasi soomlastelt, 20 vastajatest olid eestlased, 12 venelased ja 10 inglise keeles.

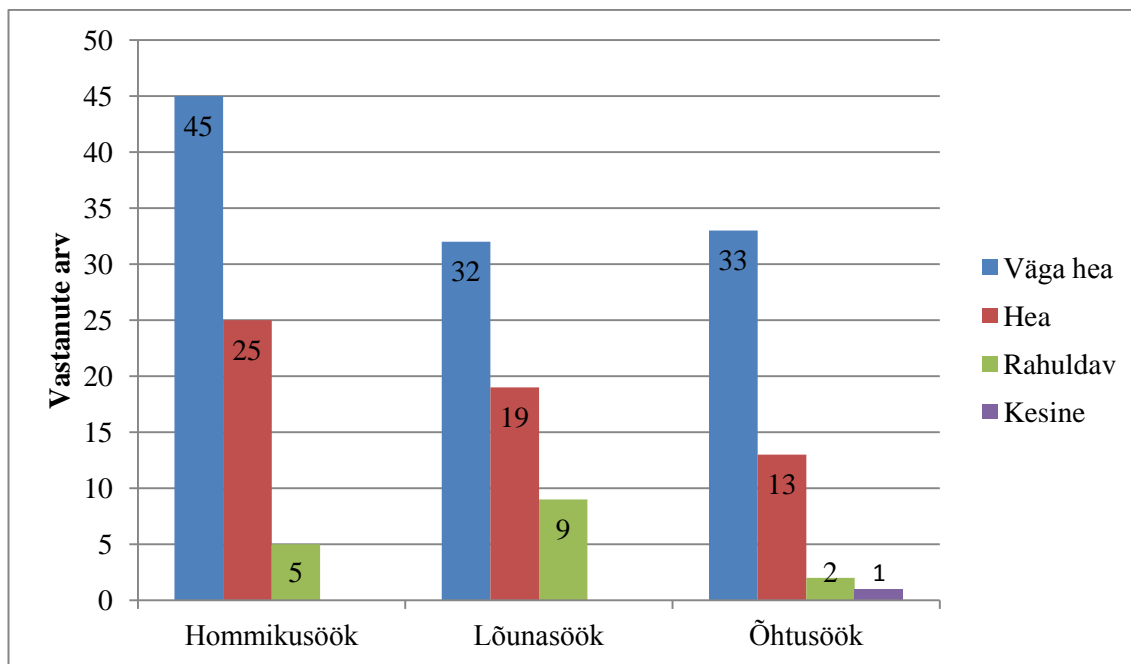
Vanusegruppidest selgus, et 15 inimest olid üle 51 aasta vanused, 22 olid vahemikus 41–50, 34 olid vanusevahemikus 31–40 ja 4 inimest jäid vanusegruppi 20–30. Kõige suurema vanuserühmana olid vastanute seas esindatud 31–40 (vt joonis 1). Sellest võib järeldada, et vanuserühm 31–40 võis olla rohkem huvitatud ankeedi täitmisest ning tervisliku spaakogemuse saamisest. Vanuse ja rahvuse segmenteerimine on oluline, kuna siis on näha, millised eelised ja soovid erinevate vanuste ja rahvuste vahel on.



**Joonis 1.** Vastanute jaotus vanuse lõikes (autori koostatud). n=75

Hommikusöök kuulub kõigi majas ööbivate klientide paketti ning seega kõik vastanutest on andnud sellele ka oma hinnangu. 39 Estonia hotelli külastajatest külastasid *buffet*-restorani hommiku-, lõuna- ja õhtusöögil, 21 inimest kasutasid hommiku- ja lõunasöögi teenust, 10 vastajat olid külastanud hommiku- ja õhtusöögi ajal ja 5 inimest võtsid ainult hommikusööki.

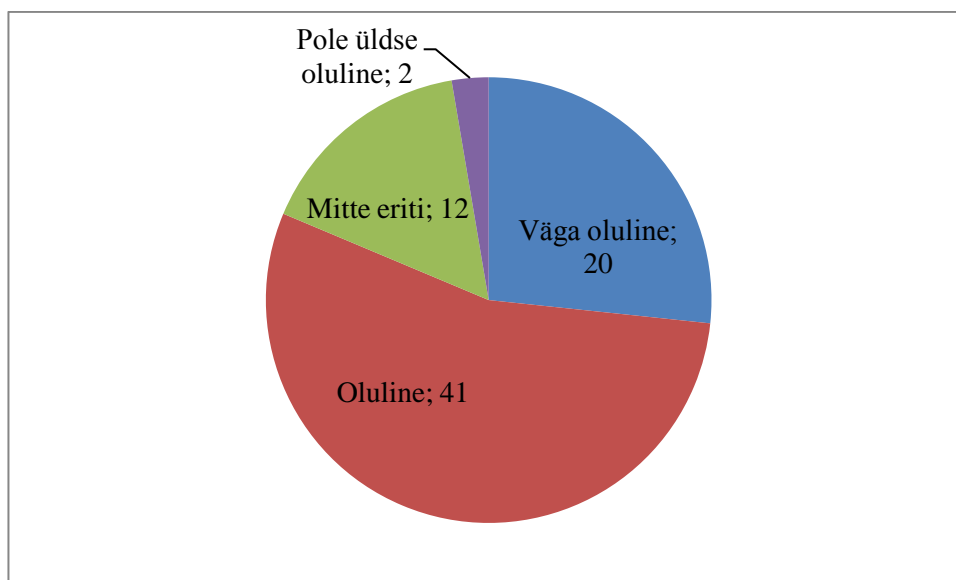
Toit võib nimetada külastuselamuses üheks põhiliseks osaks. Seega küsitluses oli viiepallisüsteemis hindamise küsimus menüüvaliku kohta (hommiku-, lõuna- ja õhtubuffet valik), kus 5 on väga hea, 4 – hea, 3 – rahuldav, 2 – kesine, 1 – puudulik. Spaahotelli *buffet*-menüü on koostatud nii, et oleks toidu mitmekesisus, tasakaalustatus ning vajadusele vastavus. Selle küsimuse tulemuste põhjal on koostatud tulpdiaagramm (Joonis 2), milles on välja toodud hinnang menüüvalikule.



**Joonis 2.** Küllastajate hinnang menüüvalikule (autori koostatud).

Joonis 2 näitab, et üldine esmamulje pakutava toidu suhtes kujunes suuremal osal inimestel positiivseks. Küllastajad on rahul toiduvalikuga, mis pakutakse hommikusöögil, sest seda on hinnatud 45 korral väga heaks ja 25 korral heaks. Samuti on lõunasöögi puhul antud hea hinnang. Mõni vastaja leidis, et restorani õhtusöögi valik on rahuldav ja kesine. Õhtusöögi valikut võib saadud tulemuste põhjal lugeda heaks, sest enamik vastanutest on seda hinnanud heaks ja väga heaks.

Menüü kohta oli küsimus, mis andis ülevaade menüüs pakutava valiku mitmekesisuse olulisusest (vt joonis 3). 20 vastajat, kellest oli 16 mees- ja neli naissoost küllastajat, pidasid menüüs pakutava valiku mitmekesisust väga oluliseks. 41 inimest pidasid seda oluliseks, nendest 35 naist ja 11 meest. Nendest tulemustest võib järeldada, et meestel on väga tähtis lai menüü valik, et rahuldada oma erinevate toiduvajaduste soove ja eelistusi. 12 inimestele menüü valiku suurus ei ole eriti oluline ning kaks inimest ei pidanud seda üldse oluliseks. Seega võib järeldada, et küllastajatel on oluline menüüs pakutavate toitade mitmekesisus.



**Joonis 3.** Pakutava menüü valiku mitmekesisuse olulisus (autori koostatud).

Selleks, et teada saada klientide arvamused tervisliku toitlustuse tähtsusest ning nende nõudlus tervislikust toitumisest, palus autor vastata küsimusele: „Mida tähendab Teie jaoks tervislik toitumine?“ Selle küsimuse abil saab teada klientide tervisliku toitumise põhimõtte teadlikkusest ja suhtumisest tervislikku toitumisse. Külastajatel oli võimalus valida sobivamad variandid ning muu all omapoolne arvamus avaldada.

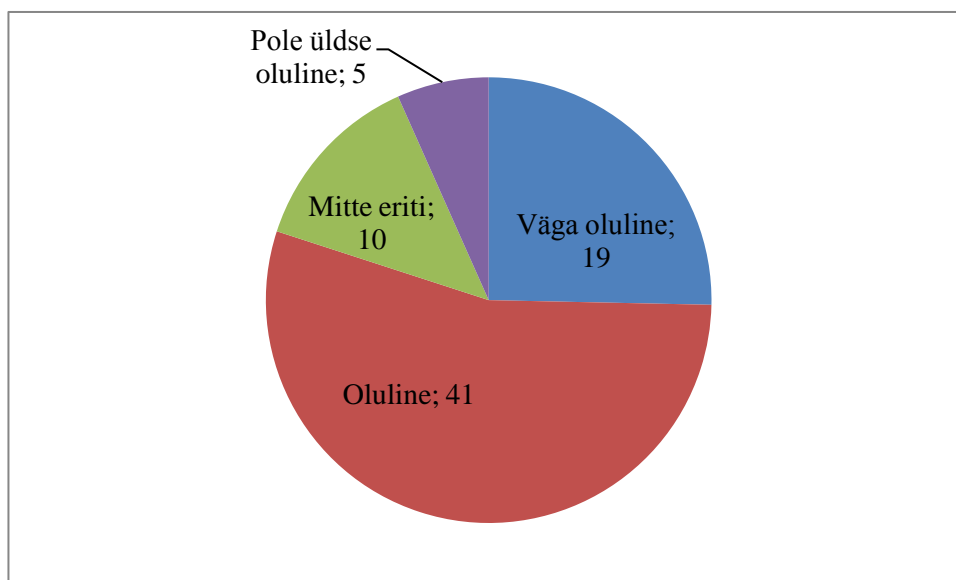
Uuringu tulemus kinnitas, et enamiku vastanute arvamus tervislikust toitumisest on sarnane, kuid esinesid vanuse ja soo erinevused. Esile toodi, et tervislik toitumine kliendi silmis on:

1. Tasakaalustatud toit – vastajate arv on 48, suurem osa moodustas 31–40 a. vanusegrupp.
2. Naturaalse tooraine eelistamine – valiti 36 korral kõik vanusegrupi esindajad.
3. Suurem vitamiinide sisaldus – märkisid kokku 17 inimest, esikohal olid üle 51 a. vastajad.
4. Mitmekülgne toitumine ja rämpstoidust loobumine – peamised vastajad olid mehed (13), kuid kokku valiti 22 korral.
5. Dieettoit – valiti 2 korral, naissoo vastajad, 20–30 a. vanuses.

Klientide teadmised tervislikust toitumisest on piisavalt kõrged ning näitavad, et nad on informeeritud tervisliku toitumise põhimõtetest. Näiteks oli tasakaalustatud toidu ja naturaalse tooraine eelistamise valiku variant esikohal. Ainult kahe vastaja jaoks olid tervislik toitumine ja dieet on samatähenduslikud. Põhjuseks võiks olla vastajate vanus seega väiksem teadlikkus ning üldise enesetunde ja kehakaalu reguleerimise vajadus. Klientide poolt olid pakutud järgmised variandid:

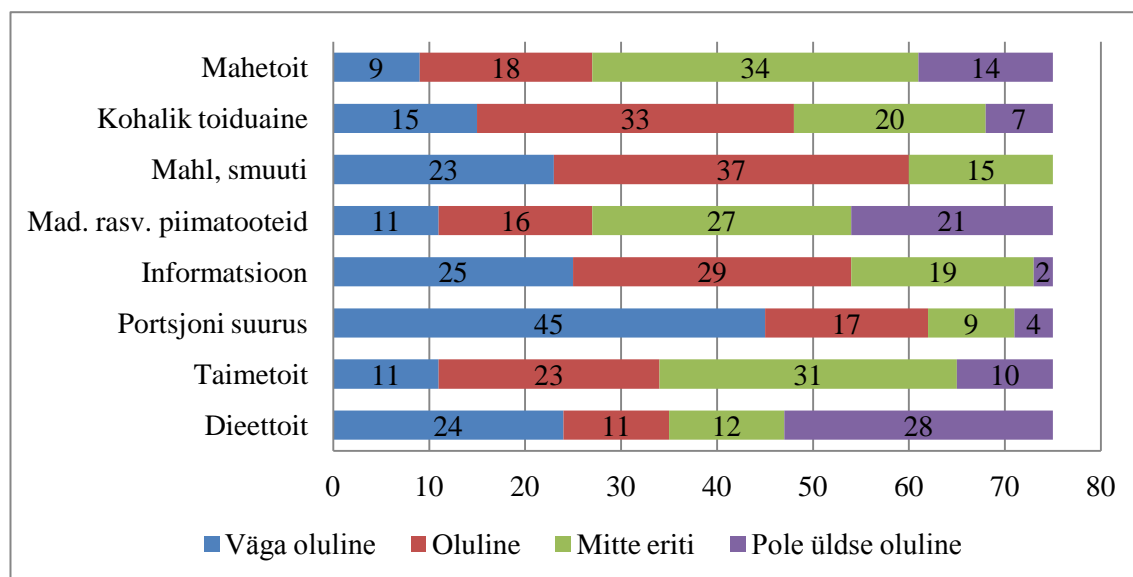
- suhkru mõõdukas tarbimine,
- mahetoidu tarbimine.

Küsitluse järgmised küsimused on seotud eelmisega. Järgmiseks küsiti, kui oluliseks peab külastaja, et restoranis pakutav toit on tervislik ja kerge (vt joonis 4). Toidu kergus ja selle tervislikkus mõjutavad elukvaliteeti. Kui spaakülastaja jälgib tervislikke eluviise, siis tema jaoks on oluline pakutava toidu tervislikkus. 41 külastajat pidasid kerget ja tervislikku toitu oluliseks ning 19 väga oluliseks. Vaid 15 inimest ei pea seda oluliseks. Selle vastuse valimise põhjuseks võis olla, et pole vajadust ja tervis on korras. Puhkuse ajal ei soovi inimene end siduda piirangutega või tahab saada lihtsalt täiskõhu tunde.



**Joonis 4.** *Buffet*-restoranis pakutava toidu kerguse tervislikkuse olulisus (autori koostatud).

Teooriast selgus, et kõige olulisemad tegurid toidukvaliteedi hindamisel on mitmekesisus, väljanägemine, portsjoni suurus, värskus, tervislikkus ja maitse. Autor lisas nimekirjale kohalike toiduainete ja mahetoodete olemasolu. Järgnevalt on küsimustikus välja toodud tabel, kus külastaja sai hinnata erinevate tegurite olulisust. Kui spaa on valmis kliendile vastu tulema nende erivajaduste osas, aitab see tulevikus arvestada klientide soovidega menüü koostamisel.



**Joonis 5.** Toitlustuse tegurite olulisus klientide seas (autori koostatud).

Dieettoidu (nt väiksema rasvasisaldusega, gluteeni- või laktoosivabad toidud) olemasolu olulisuse küsimuse vastused jagunesid pooleks. Estonia Medical Spa *buffet*-restorani 11 külastajatele on oluline ja 24 väga oluline dieettoit. 28 vastajale pole üldse oluline ja 12 mitte eriti oluline. Ka taimetoidu olemasolu lauas soodustab tervislikumat valikut. Taimetoidu olemasolu menüüs pidas oluliseks 23 vastajat ja väga oluliseks 11. Kuigi enamus vastanutest (31) peavad taimetoitu mitte oluliseks ja 10 vastasid, et see pole üldse oluline osa menüüs.

Portsjoni suuruse valimise võimalus peavad 45 väga oluliseks ja 17 vastajat oluliseks. Üheksale kliendile oli see mitte eriti oluline ja neljale pole üldse oluline. Paljud inimesed söövad toitu liiga suurtes kogustes ja kõik mis on nende taldrikul. Seega suuruse valimise võimalus annab külastajatele võimaluse ise valida vastavalt vajadusele sobiva koguse. Samuti suurem osa vastajatest peavad väga oluliseks (25) ja oluliseks



(29) informatsiooni toidu kohta (koostis, rasvasisaldus, energiasisaldus jms). Kahele inimesele see ei ole üldse oluline. Madalama rasvasisaldusega piimatoodete olemasolu olulisus ei ole klientidele väga tähtis. 21 vastajat valisid vastuse variandi pole üldse oluline ja 27 mitte eriti oluline. Ainult 27 inimest vastanutest peavad seda oluliseks ja väga oluliseks.

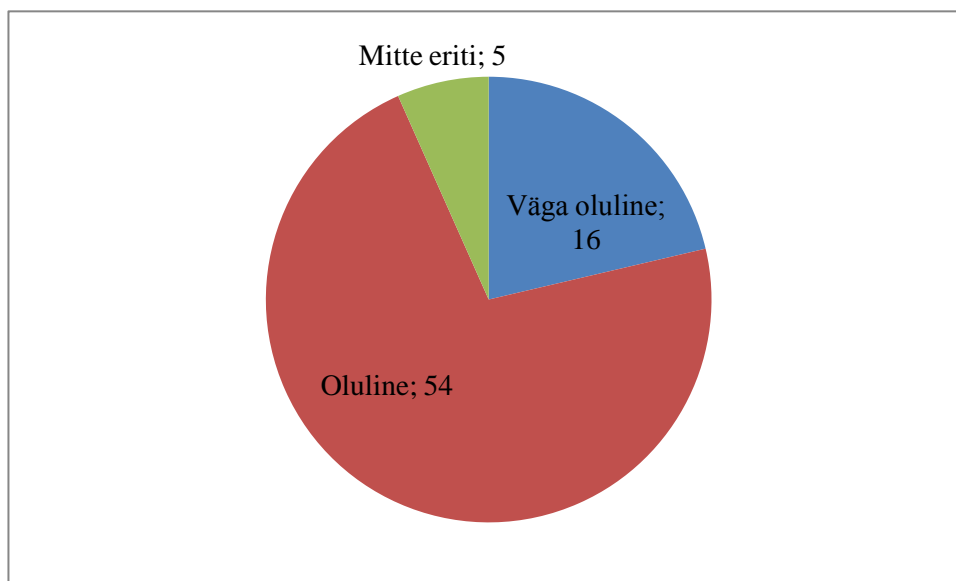
Spaale on tähtis ka hooajalisus, mis on tihedalt seotud ka ressursside ja hinnaga. Näiteks pakutakse puuvilju vastavalt hooajale. Hooajalised puuviljad sisaldavad rohkem vitamiine ning enamus klientidest soovivad saada värskelt pressitud mahla ja smuutit *buffet*-valikus. Enamik vastanutest peavad väga oluliseks (23) ja oluliseks (37) värskelt pressitud mahla ja smuuti olemasolu pakutavas menüüs. 15 vastanule ei ole eriti oluline mahla ja smuuti olemasolu ning mitte ükski vastanutest ei valinud vastuse varianti pole üldse oluline.

Külastajate huvi kohaliku toidu vastu on suurenemas ning kohalikule toidule pööratakse üha rohkem tähelepanu. Kohaliku toidu olulisust toitlustusteenuste pakkumisel peavad 33 vastajat ja väga oluliseks 15 vastajat, 20 inimestele ei ole eriti oluline ning seitsmele üldse mitte.

Mahetoidu all tavaliselt mõeldakse tervislikumat ja puhast toitu, mis on maitsev ja keskkonnasõbralikum. Mahetoit soodustab tervisliku spaakogemuse saamist. Seega inimesed, eriti spaakülastajad peaksid olema rohkem huvitatud leidmaks mahetoitu restorani menüüs. Kuigi uuringu tulemused näitasid vastupidi, üheksa inimest peavad mahetoidu kasutamist väga oluliseks ja 18 oluliseks. Suurem osa vastanutest arvab, et mahetoidu kasutamine ning selle pakkumine ei ole nende jaoks eriti oluline (34) ja pole üldse oluline 14 vastanutele.

Spaade kontseptsioon on tagada külastajatele head enesetunne erinevate ravi- ja lõõgastusprotseduuride abil. Hea ja tervislik toit kuulub puhkuse juurde ning toetab ühtlasi tervisliku puhkuse kontseptsiooni. Seega autor palus vastata küsimusele toitlustuse olulisusest tervisliku spaakogemuse saamisel (vt joonis 6). Suurem osa vastanutest peavad toitlustuse osa oluliseks (54) ja väga oluliseks (16). See tähendab, et need kliendid loodavad saada head ja väärtuslikku toitu spaahotellis viibimise ajal.

Mitte ükski vastajatest ei valinud „pole üldse oluline“, vastuse varianti, mis näitab, et külastajad on huvitatud saama tervist toetavat toitu.



**Joonis 6.** Toitlustuse olulisus tervisliku spaakogemuse saamisel (autori koostatud).

Tuginedes teoreetilisele osale, soovivad spaakülastajad saada toitlustusteenust koos toitumisprogrammiga tervisliku spaakogemuse tagamiseks. Järgnevalt soovis autor teada saada, kui oluline on klientidele saada teavet tervisliku toitumise kohta. Suurem osa vastanutest olid naised ning pidasid seda oluliseks ja väga oluliseks. Vastavalt hindasid 23 naist oluliseks ja 14 väga oluliseks. Meeste arvamus jagunes nii, et 10 mehele oli samuti oluline saada nõu toitumise kohta, kolmele väga oluline ning setsmele mitte eriti. Vastuse „pole üldse oluline“ valisid nii mehed (7) kui naised (3). Seitse naissoost klientide jaoks ei ole „eriti oluline“ saada lisa informatsiooni tervisliku toitumise kohta.

Küsitluse üheksandas küsimuses sooviti teada saada klientide arvamus, kas *buffet*-restoran on teinud kõik võimaliku, et tagada külastajatele tervislikku spaakogemust. Vastuse variandina oli valikul jah/ei, ei oska öelda. 56 vastanut valisid „jah“, 17 jäid erapooletuks ehk „ei oska öelda“ ning kaks inimest valisid „ei“ varianti.

Viimaseks küsimuseks oli kliendipoolsed soovitud ja ettepanekud toitlustusteenuste arendamisele, mis annaksid ettevõttele lisa informatsiooni. Tegemist oli avatud

küsimusega, millel suurem osa vastanutest jättis vastamata. Kokku vastas 20 inimest, 15 neist tõid ühtemoodi välja, et praegune pakutav toitlustusteenus on väga hea. Kõige levinumad kommentaarid olid järgmised:

- „*Praegune tase on väga hea.*“
- „*Toit on tervislik ja hea.*“
- „*Lihtne ja nauditav toit, hoidke sama taset!*“

Mitu respondent avaldasid oma arvamust ettevõttele, mida võiks kasutusele võtta. Autori arvates nende ettepanekutega tuleks ettevõttel arvestada.

- „*Võib pakkuda uusi toite, kuna olen korduvkülastaja.*“
- „*Toitlustamine võiks olla isikupärasemaks.*“
- „*Vähendada suhkru osakaal magustoidus.*“
- „*Kastmed ja liha võib pakkuda eraldi.*“
- „*Võib pakkuda erilist lastemenüü.*“

Inimesed valivad toitu eelkõige maitse järgi. Uuringu tulemuste analüüsist selgus, et toitumise kohapealt on väga palju erinevaid seisukohti. Inimesed on väga erinevad, osadel on oluline toidu tervislikkus, teistele mitte. Kuid siiski ootab klient spaahotellist meeldejäädavat toidukogemust, mis toetab ühtlasi tervisliku puhkuse kontseptsiooni.

### 3. UURINGU JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD

Käesolevas peatükis toob autor välja järeldused, mis põhinevad läbi viidud uuringul. Uurimistöö eesmärgiks oli välja selgitada milline on toitlustamise hetkeseis spaa-ettevõttes, teada saada külastajate hinnangut ja ootusi pakutavale toitlustusteenusele ning milline on nõudlus tervisliku toitumise teenuse arendamiseks. Samuti vastavalt uuringu tulemustele on kajastatud autori poolsete arendusettepanekud.

Uuringu läbiviimise ajaks oli küsitlusele vastanud kokku 75 inimest. Rahvuse peamised esindajad, kes vastasid küsimustikule, olid soomlased. Läbiviidud uuringust selgus, et enamik vastanutest olid naised. Selle põhjuseks võib oletada seda, et naised olid rohkem huvitatud teemast või enam teadlikud tervislikust toitumisest. Tuginedes teooriale on tervisliku toitumise teema muutumas üha olulisemaks, sest toidu tarbimine ja inimese tervis on otseses seoses selle heaoluga (Gao jt 2013: 301–319). Vanusegruppidest olid suurema osakaaluga 31–40 aasta vanused külastajad.

Uuringu analüüsist selgus, et külastajad peavad menüü valiku mitmekesisust oluliseks. Ettevõtte pakub oma toitlustusteenust *buffet*-stiilis. Kliendid on rahul pakutava toiduvalikuga hommiku-, lõuna- ja õhtusöögil. Sellest võib järeldada, et *buffet*-restoranis pakutakse nii sööke kui ka jooke, mis muudavad menüüd mitmekesisemaks. Kliente küsitleti erinevatel päevadel ning anti hinnang ka erinevatele menüüdele ja selle põhjal võib järeldada, et praegused restorani menüüsid on väga head ja klientidele sobivad.

Teoorias (Health and Fitness...2014) oli mainitud, et spaad aitavad klientidel arendada tervislikumaid toitumisharjumusi, kuid inimesed on tegelikult informeeritud tervislikust toitumisest. Uuringu analüüsist tuli välja, et klientide teadmised tervislikust toitumisest on piisavalt kõrged. Tulemuste põhjal võib järeldada, et naised (suurem osa keskmises

vanuserühmas) on rohkem tutvunud tervisliku toitumise ideega ning kalduvad tervisliku toiduvaliku poole. Meeste arusaam tervislikust toitumisest on pigem vähemtervisliku toidu kasutamise loobumine.

Suurem osa külastajatest peavad kerget ja tervislikku toitu oluliseks. Tervislike menüüde pakkumisi puhul võiks Estonia *buffet*-restoran laiemalt tutvustada läbi kodulehe või *Facebooki* kaudu. Smith ja Costello (2009: 99–110) sõnul reisijaid hakkavad hotelle valima toitlustusteenuse järgi, seega spaa saaks reklaamida oma toitlustusvõimekust, kui tervist toetavat toitumist sotsiaalmeediakanalite kaudu.

Menüüde tervislikumaks muutmine saab paremini toimida siis, kui spaahotell tunneb klientide soove ja eelistusi. Näiteks toitlustada erimenüüd vajavaid inimesi, aeg-ajalt mitmekesisidades või muutes menüü valikut. Dieettoidu olemasolu restorani menüüs oli paljudele vastajatele tähtis. Kuna Estonia spaahotelli üheks suurimaks kliendisihtrühmaks on soome rahvusest külastajad, kes on peamised selle probleemi esindajad, siis peab dieettoit olema restoranis pidevas pakkumises. Gluteeni- ja laktoosivaba toit peab alati märgitud olema igal toidukorral.

Kuigi vastanute hulgas ei ole eriti taimetoidu huvilisi, on siiski oluline, et restorani menüüs oleks ka taimetoidu valikud. Spaa *buffet*-restoranis on olemas toorsalati valiku lett, samuti saab lisada soojad taimetoidud menüüsse. Teise võimalusena on pakkuda erinevaid salati komponente ning klient saab ise omale meelepärase toorsalati valmistada.

Teoorias mainiti (Hwang, Lorenzen 2008: 270–276), et külastajad eelistavad teada saada mis on nende toidus ehk informatsioon toidu kohta. Kahjuks Estonia *buffet*-restoran ei pööra suurt tähelepanu toidukalorsusele. Uuringust selgus, et suurem osa vastajatest peavad väga oluliseks olemasolevate toitade kohta võimalikult palju informatsiooni saamist. See tähendab, et klient on huvitatud toidu koostisainete põhjalikust tundmisest. Näiteks, kui klientidel on salenemisprogramm, dieet või toitumiskava, seega saleneja soovib näha toidu koostisosa ja kalorsust. Nii on kliendil lihtsam valida, mida ta tarbima ei peaks. Seega on tähtis toitadele märkida kalorsuse ja koostisosaained. See võimaldab inimestel teha individuaalselt sobilikke valikuid.

Siinkohal võib näitena tuua Narva-Jõesuu Spa & Sanatooriumi Kuurort restorani menüü (vt lisa 2), kus on kirja pandud kõik pakutava toidu koostisosained.

Klientidel on võimalus joogivett saada kohapealsest veeautomaadist ja mahladest pakutakse nektarit või mahlajooki. Enamik vastanutest peavad oluliseks värskelt pressitud mahla ja smuuti olemasolu pakutavas menüüs. *Buffet*-menüü valikul seda võimalust ei ole. Restoran pakub alati püüvilju, kuid mitte värskelt pressitud mahla. Estonia spaahotellis pakutakse puuvilju vastavalt hooajale. Sel juhul restoran võib mitmekesistada puuvilja valiku suurust. Kindlasti üheks võimaluseks on pakkuda suve perioodil kohalikke kasvatatud puuviljasid ja marju.

Kohaliku toidu olulisust toitlustusteenuste pakkumisel peavad vastajad väga oluliseks. Kohalik tooraine on tähtis osa tervislikust toidust. Kohaliku toidu kasutamise ulatus ettevõttes on keskmine. Selle toorainete kasutamine talveperioodil on väga kulukas ning ettevõtte kasutab oma menüüs kohalikku toitu nii palju kui vajalikus peab ja on võimalik. Sel juhul restoran võib kohaliku toidu osakaalu suurendada näiteks suvel ja sügisel, sest selle perioodi jooksul on see paremini kättesaadav ja valik on mitmekesisem. Siinkohal võib näitena tuua Grand Rose SPA restorani menüü (vt lisa 3), kus toitade valmistamisel kasutakse kohalikke toorained nagu isesoolatud kurk või Saaremaa juustuvalik. Samuti kasutakse toitu, mis on loomulik antud piirkonnale nagu räim ja heeringas. Töö teoreetilises osas on välja toodud, et kohalik tooraine on tähtis osa tervislikust toidust ning seda hinnataks üha rohkem (Tobler jt 2011: 674–682).

Töö teoreetilises osas on välja toodud *Slow Food* kontseptsioon, kus toidu valmistamisel kasutatakse rohkem naturaalseid ja looduslikke toorained ilma maitselisanditeta ja säilitusaineta. Teisiti öelduna on mahetoit. Viimasel ajal on suurenenud inimeste huvi ja nõudlus mahetoodete järele. Kuid uuringu tulemused näitasid, et külastajad ei pea suurt olulisust mahetoidule. Autori arvates võiks restoran viidata menüüs mahetooraine kasutamisele. Spaa-ettevõttes on mahetoidu kasutamisel mitu võimalust. Näiteks võib kogu menüü kasutatav köögivilj või liha olla mahe või mahe võib olla ainult mõni roog. Sellisel viisil on ettevõttel võimalik huvi suurendada ning suunata tegema tervislikumaid valikuid.

Spaahotelli kliendid loodavad saada spaalt lõõgastus- ja raviteenuseid, kõrge kvaliteediga toitlustusteenust ehk tervikliku spaakogemuse (Giritlioglu jt 2014: 183–204). Seega suurem osa vastanutest peavad oluliseks toitlustuse osa ning on huvitatud saama nõu tervisliku toitumise kohta. Läbi toitlustuse saab oma tervise seisundit parendada. Hetkel Estonia Medical spaa ei paku toitumisnõustajate konsultatsiooni tervisliku toitumisprogrammi kohta. Kui nõudlus hakkab üha rohkem kasvama, võiks spaa tulevikus seda arvesse võtta.

Viimaseks küsimuseks oli kliendipoolsed soovitusel ja ettepanekud toitlustusteenuste arendamisele. Analüüsis selgus, et külastajad kes puhkavad koos lastega, sooviksid saada spetsiaalselt lastele suunatud menüü. Seega tulevikus võiks restoran luua menüü lastele tervislike toitade osakaaluga. Üks klient soovitas ettevõttele, et toitlustamine võiks olla isikupärasemaks. Üheks võimaluseks, kuidas saab menüü huvitavamaks muuta on *a'la carte* menüü loomine. Estonia Medical Spa hotelli restoran pakub toitlustusteenust ainult *buffet*-stiilis, seega võib näitena võtta Grand Rose restoran, mis pakub hommiku- ja lõunasööki *buffet*-stiilis ning õhtul saab toiduvaliku teha *a'la carte* menüüst. Seega hotelli külalised saaksid nautida peent kööki ja hubast õhkkonda õhtuti. Samuti *a'la carte* menüü annab rohkem võimalusi peakokale oma talenti ja inspiratsiooni toidu valmistamisel näidata. *A'la carte* menüü pakub valikuvõimalusi erinevatele eelistustele ja soovidele. Seega *a'la carte* menüü ühendab nii toidu mitmekesisust kui ka midagi erilist lastele.

Üks restorani külaline märkas, et kastmed võiksid olla serveeritud eraldi mitte kastmes roog. Kastmed on toitade tähtsaks koostisosaks, nende abil on võimalik toitade maitset ja välimust mitmekesistada. Kastet võib serveerida ka eraldi nõust, siis võib iga sööja ise kastme valida. Üks külastajatest märkas, et magustoidu valmistamiseks kasutatakse palju suhkrut. Estonia Medical Spa hotelli restoran valmistab desserte ise. Seega ühest ettepanekutest on värske puuvilja osakala suurendamine magustoidu valmistamiseks.

Uuringu tulemustest lähtuvalt tõi autor välja järgmised ettepanekud, mis aitavad tervisliku toitumise põhimõtete paremaks rakendamiseks ning toitlustuse kontseptsiooni välja töötamiseks:

- tervislike menüüde pakkumisi võiks laiemalt tutvustada sotsiaalmeediakanalite kaudu;
- dieettoit peaks olema restoranis pidevalt pakkumises, gluteeni- ja laktoosivaba toit peab alati märgitud olema igal toidukorral;
- laiendada toorsalati valiku letti ning pakkuda erinevaid salati komponente, kus klient saab ise oma meelepärase toorsalati valmistada;
- lisada soojad taimetoidud menüüsse;
- tuleks märkida toidu kalorsuse ja koostisosained;
- restoran võiks mitmekesistada puuvilja valiku suurust ning pakkuda suve perioodil kohalikke kasvatatud puuviljasid ja marju;
- pakkuda võimalusel värskelt pressitud mahla (nt õunamahla suveperioodil) kohalikest õunadest;
- suurendada kohaliku toidu osakaalu ning menüüs välja tuua, et kasutatakse kohalikku ja värsket toorainet;
- restoran võiks viidata menüüs mahetooraine kasutamisele, mis omakorda suureneb huvi tegema tervislikumaid valikuid;
- pakkuda toitumisnõustajate konsultatsiooni tervisliku toitumisprogrammi kohta;
- *a'la carte* menüü loomine ning pakkumine kas või õhtubuffet asemele;
- lastemenüü loomine.

Uuringu analüüsi tulemused näitasid, et oli inimesed kes võtsid ainult hommikusöögi. Hommikusöögi põhjal ei ole võimalik hinnangut anda terviklikule toitlustusteenusele ja selle tervislikkusele. Seetõttu on oluline rakendada tervisliku toitumise põhimõtteid igal toidu korral. Spaa peaks näitama eeskujult tervislikuma elustiili suunas ning üheks võimaluseks on seda teha ka toitlustuse abil. Restorani jaoks, mis asub spaahotellis, on eriti oluline pakkuda läbimõeldud menüüd, mis toetab tervisliku toitumise põhimõtteid. Tervisliku toitumise teenuse arendamisel on oluline jälgida, et pakutav teenus sobiks kokku ettevõtte kontseptsiooniga ning kindlasti tuleb teenuse arendusel lähtuda klientide soovidest ja vajadusest.



## KOKKUVÕTE

Tänapäeval pööratakse üha enam tähelepanu inimese füüsilisele ja vaimsele tervisele, positiivsele mõtlemisele ning üldisele heaolule. Olulisel kohal on inimese tervis ning selle parendamiseks luuakse üha uusi võimalusi. Üks võimalus heaolu tunde saavutamiseks on heaolu- ja spaateenuste kasutamine. Toitlustusteenused on ravi- ja spaahotellis tähtis osa ning see peab toetama teisi tervisehoiuteenuseid. Toitlustusteenused tuleb kohandada vastavalt klientide nõuetele, et soodustada tervise heaolu.

Tänapäeval on oluline järgida erinevaid trende ja suundumisi. Spaades on oodata lähenemisviise, mis põhinevad isiklikele vajadustele ja eelistustele. Teooriast selgus, et spaahotellid pööravad üha rohkem tähelepanu tervisliku toitumisprogrammidele ning keskenduvad lihtsa, kerge ja toitva menüü loomisele. Spaad hakkavad tervislikku toitlustust ja spaakogemust omavahel kombineerima.

Tervisliku toitumise põhimõtete järeldusena saadi teada, et inimesed üha enam tähtsustavad tervisliku toidu olulisust ning huvi sellele toidule kasvab. Tervisliku toitumise suundumusena võib esile tuua funktsionaalset toitumist ning aeglase toidu ideed. Nende põhimõtete rakendamine spaahotelli menüüdes aitaks inimestel saavutada tervislikumad toitumisharjumused.

Lisaks erinevate hoolitsuste kõrval hakatakse väärtustama spaatoitlustust. Toitlustusteenuseid spaa-asutuses peetakse sama oluliseks kui lõõgastus- ja raviteenuseid. Menüüdes pakutav toiduvalik ja kvaliteet on otseses seoses tervise edendamiseiga. Teooriast selgus, et menüüd tuleks koostada tuginedes tervisliku toitumise põhimõtetele ning vastavalt klientide vajadustele.

Käesolev lõputöö kirjutati teemal „Toitlustuse tähtsus tervislikus spaakogemuses Estonia Medical Spa Hotelli näitel“. Teemavalik oli tingitud probleemist, et pakutav toit küll vastab tervisliku toitumise põhimõtetele, kuid ei ole piisavalt kõrge kvaliteediga ega vasta klientide ootustele. Probleemi põhjal on autor püstitanud uurimisküsimuse: kuidas hotell arvestab klientide toitlustusteenuste ootustega ning tervisliku toitumise põhimõtetega menüü koostamisel?

Uurimisküsimuse vastuse leidmiseks viidi läbi uuring, mis seisnes küsitluse läbiviimises *buffet*-restorani külastavate klientide toitlustusteenuse hindamisel. Teemasid, mida küsitlus hõlmas olid: toitlustamise hetkeseis spaa-ettevõttes, külastajate hinnang ja ootused pakutavale toitlustusteenusele ning milline on nõudlus tervisliku toitumise teenuse arendamiseks. Toetudes teoreetilistele lähtekohtadele oli töö eesmärgiks teha vastavalt uuringu tulemustele ettepanekuid tervisliku toitumise põhimõtete paremaks rakendamiseks Estonia Medical Spa hotelli *buffet*-restoranis.

Uuringust selgus, et *buffet*-restorani kliendid on rahul pakutava toiduvalikuga hommiku-, lõuna- ja õhtusöögil ning menüü peab pakkuma mitmekülgset valikut. Uuringu analüüsist tuli välja, et klientide teadmised tervislikust toitumisest on laiad ning nad on informeeritud tervisliku toitumise põhimõtetest. Kuid naised on rohkem tutvunud tervisliku toitumise ideega. Suurem osa külastajatest peavad pakutava toidu kerguse ja tervislikkust oluliseks.

Külastajad hindasid erinevate tegurite olulisust, mis restoran pakub, või, võiks tulevikus pakkuda, tuginedes klientide ootustele ja nõudlusele. Spaakülastajad peavad oluliseks toitlustuse osa tervisliku spaakogemuse saamisel ning on huvitatud saama nõu tervisliku toitumise kohta. Uuringust selgus, et praegune pakutav toitlustusteenus on väga hea. Klientide arvamusel *buffet*-restoran on teinud kõik võimaliku, et tagada külastajatele tervislikku spaakogemust.

Uuringu tulemustest lähtuvalt tõi autor ettepanekutena välja, et Estonia Medical Spa hotelli restoran võiks kasutusele võtta külastajate arvamused, mis aitavad kaasa toitlustusteenuste arendamisele. Tervisliku menüü koostamisel tuleks lähtuda eelkõige klientide soovide, vajaduse ja ootustest, et pakutav teenus sobiks kokku ettevõtte

kontseptsiooniga. Lisaks veel, et menüüde koostamisel peab järgima toitainete sisalduse ja toidu energiasisalduse vastavust nõuetele. Toit peab olema kindlasti tervislik, aga eelkõige siiski maitsev ja tasakaalustatud. Samuti on tähtis toiduainete kvaliteet ja päritolu. Tervisliku toidulaua saab tagada ainult sellisel juhul, kui kasutatav tooraine on naturaalne ja värske.

Lõputöö autor peab nii töö teoreetilist kui uuringu poolt tulemusrikkaks. Lõputöö täitis oma eesmärgi ning uurimisülesanded täielikult. Küsitluse tulemuste analüüs on kasulik allikas, kuna käesolev uuring aitab kaasa tervisliku toitumise põhimõtete rakendamisele menüü koostamisel. Uuringu tulemusest saadud parendusettepanekud aitavad suurendada külastuselamuse kvaliteeti tervisliku spaakogemuse saamisest. Autor arvab, et lõputöö tulemused on abiks nii toitlustusosakonna juhatajale ja kokadele, kui ka kogu ettevõttele, kuna tervislik toit kuulub puhkuse juurde ning toetab ühtlasi tervisliku puhkuse kontseptsiooni.

## VIIDATUD ALLIKAD

**AbuKhalifeh, A. N., Som, A. P. M.** 2012. Service Quality Management in Hotel Industry: A Conceptual Framework for Food and Beverage Departments. – International Journal of Business and Management, Vol. 7, No. 14.

**Almohanna, A.** 2012. How Healthy are Free Breakfasts at Hotels? – Journal of Nutrition Education and Behavior, Vol. 44 (4), pp 61–62.

**Ardabili, F. S., Rasouli, E., Daryani, S. M., Molaie, M., Sharegi, B.** 2011. The Role of Food and Culinary Condition in Tourism Industry. – Middle-East Journal of Scientific Research. [[http://www.idosi.org/mejsr/mejsr9\(6\)11/20.pdf](http://www.idosi.org/mejsr/mejsr9(6)11/20.pdf)] 17.12.2013.

**Boglarka, C., Petrea, D.** 2013. Mineral water for treatments: Summarized Pezantation of the bathing culture. – Studia Universitatis Babes-Bolyai, Geographia, Vol. 58 (1), pp. 63–74.

**Cohen, M., Bodeker, G.** 2008. Understanding the Global Spa Industry: Spa Managemnet. UK: Butterworth Heinemann.

Eesti spaahotellide kategooriad ja järgud. Eesti Spaaliit. [<http://www.estonianspas.eu/et/Spaa-hotellide-jargunouded>] 17.12.2013.

**Ellis, S.** 2014. Top 10 Global Spa and Wellness Trends Forecast. 2014 Trends Report. [<http://www.spafinder.com/newsletter/trends/2014/2014-trends-report.pdf>] 10.04.2014.

**Ellis, S.** Spa cuisine, then and now. [<http://www.spafinder.com/spafinder25cuisine.htm>] 20.04.2014.

Entrepreneur Group. 2012. Day Spa and More : Entrepreneur Magazine's Step-By-Step Startup Guide. New York : Entrepreneur Press.

**Erfurt-Cooper, P., Cooper, M.** 2009. Health and Wellness Tourism: Spas and Hot Springs. UK: Channel View Publications.

**Foley, R.** 2010. Ashgate's Geographies of Health: Healing Waters: Therapeutic Landscapes in Historic and Contemporary Ireland. GBR: Ashgate Publishing Group.

**Gao, Z., Yu, X., Lee, J-Y.** 2013. Consumer demand for diet quality: evidence from the healthy eating index. – Australian Journal of Agricultural and Resource Economics, Vol. 57 (3), pp. 301–319.

**Giritlioglu, I., Jones, E., Avcikurt, C.** 2014. Measuring food and beverage service quality in spa hotels: A case study in Balikesir, Turkey. – International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 26 (2), pp.183–204.

**Hasegawa, K., Takahashi, H.** 2009. New Research on Food Habits. NY, USA: Nova Science Publisher.

Health and Fitness Travel. Top Spa and Wellness Travel Trends for 2014. [<http://www.healthandfitnesstravel.com/blog/top-spa-and-wellness-travel-trends-for-2014>] 02.04.2014.

**Hwang, J., Lorenzen, C.L.** 2008. Effective nutrition labeling of restaurant menu and pricing of healthy menu. – Journal of Foodservice, Vol. 19 (5), pp. 270–276.

**Kakoschke, N., Kemps, E., Tiggemann, M.** 2014. Attentional bias modification encourages healthy eating. School of Psychology, Flinders University, Adelaide, Australia, Vol. 15 (1). pp 120–124.

**Karnik, S., Borkar, S.** 2013. Spa Cuisine- „There is a healthy soul in a healthy body“. – Golden Research Thoughts, Vol. 2 (7), pp. 1–3.

**Ko, W-H.** 2009. Foodservice Satisfaction for Work-Sector Meals: A Model Based on Food Variety, Sensory Feeling, and Quality Perception. – Journal of Culinary Science & Technology, Vol. 7 (2–3), pp. 132–151.

Kuurort restoran. Narva-Jõesuu Spa & Sanatoorium. [<http://www.narvajoesuu.ee/menuu>] 16.04.2014.

**Lake, A. A., Hyland, R. M., Rugg-Gunn, A. J., Wood, C. E., Mathers, J. C., Adamson, A. J.** 2007. Healthy eating: Perceptions and practice (the ASH30 study) – Appetite, Vol 48 (2), pp 176–182.

**Langvinienė, N., Sekliuckienė, J.** 2009. Factors of Influence on Successful Development of Lithuanian Resort Wellness SPA Services. – Social Sciences (1392–0758), Vol. 66 (4), pp. 72–81.

**Larson, N., Story, M.** 2009. A Review of Environmental Influences on Food Choices. – Annals of Behavioral Medicine, Vol. 38, pp. 56–73.

- Lê, J., Dallongeville, J., Wagner, A., Arveiler, D., Haas, B., Cottel, D., Simon, C., Dauchet, L.** 2013. Attitudes toward healthy eating: a mediator of the educational level–diet relationship. – *European Journal of Clinical Nutrition*, Vol. 67 (8), pp. 808–814.
- Loureiro, S. M. C., Rita, P., Almeida, M.** 2013. The effect of atmospheric cues and involvement on pleasure and relaxation: The spa hotel context. – *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 35, pp. 35–43.
- Majutus. Estonia Medical Spa Hotel. [<http://www.spaestonia.ee/et/hotell>] 25.04.2014.
- Minton, M.** 2014. 2014 SPAA Trends Report. [[http://www.thespaassociation.com/media/2014\\_SPAA\\_ReportPDF.pdf](http://www.thespaassociation.com/media/2014_SPAA_ReportPDF.pdf)] 10.04.2014.
- Moudon, A. V., Drewnowski, A., Duncan, G. E., M Hurvitz, P. M., Saelens, B. E., Scharnhorst, E.** 2012. Characterizing the food environment: pitfalls and future directions. – *Public Health Nutrition*, Vol. 16, (7), pp. 1238–1243.
- Mudry, J. J.** 2009. *Measured Meals: Nutrition in America*. Albany, NY, USA: SUNY Press.
- Murphy, P.** 2008. *The Business of Resort Management*. UK: Butterworth Heinemann.
- Nowak, M., Jeanes, Y., Reeves, S.** 2012. The food environment in leisure centres and health clubs: how appropriate is it for children? – *Nutrition and Food Science*, Vol. 42 (5), pp. 307–314.
- Onwulata, C. I.** 2013. Microencapsulation and functional bioactive foods. – *Journal of Food Processing & Preservation*, Vol. 37 (5), pp. 510–532.
- Ozen, A. E., Antoni Pons, A., Tur, J. A.** 2012. Worldwide consumption of functional foods: a systematic review. – *Nutrition Reviews*, Vol. 70 (8), pp. 472.
- Ozen, A. E., Bibiloni, M., Pons, A., Tur, J. A.** 2014. Consumption of functional foods in Europe; a systematic review. – *Nutricion Hospitalaria*, Vol. 29 (3), pp. 470–478.
- Page, J. R.** 2012. Slow Food revisited. – *Journal of Agricultural & Food Information*, Vol. 13 (1), pp. 2–6.
- Polivy, J., Herman, C.P., Coelho, J. S.** 2008. Caloric restriction in the presence of attractive food cues: External cues, eating, and weight. – *University of Toronto, Canada*, Vol. 94 (5), pp. 729–733.
- Restoran Rose. Grand Rose SPA Hotel. [<http://www.grandrose.ee/restoran/#>] 16.04.2014.

- Simonetti, L.** 2012. The ideology of Slow Food. – *Journal of European Studies*. Vol. 42 (2), pp. 168–189
- Smith, M., Puczko, L.** 2009. *Health and Wellness Tourism*. UK: Butterworth Heinemann.
- Smith, S., Costello, C.** 2009. Culinary tourism: Satisfaction with a culinary event utilizing importance-performance grid analysis. – *Journal of Vacation Marketing*, Vol. 15 (2), pp. 99–110.
- Sonali, K.** 2008. *Spa and Health Tourism*. India: Global Media.
- Spa Trends Take a Tech Turn and a Fresh Focus. International Spa Association. [<http://www.experienceispa.com/articles/index.cfm?action=view&articleID=715&sectionID=4>] 17.12.2013.
- Spoel, P. H., Flis, R. H.** 2012. The moralization of healthy living: Burke's rhetoric of rebirth and older adults' accounts of healthy eating. – *Health: An Interdisciplinary Journal for the Social Study of Health, Illness and Medicine*, Vol 16 (6), pp. 619–635.
- Stokes, A. Q.** 2013. You Are What You Eat: Slow Food USA's Constitutive Public Relations. – *Journal of Public Relations Research*, Vol. 25 (1), pp. 6890.
- Suciu, A., Borza, A.** 2011. Design and management of treatment and entertainment centers. – *Managerial Challenges of the Contemporary Society*. Issue 2, pp. 300–302.
- Tabacchi, M. H.** 2010. Current Research and Events in the Spa Industry. – *Cornell Hospitality Quarterly*, Vol. 51 (1), pp. 102–117.
- Tobler, C., Visschers, V. H. M., Siegrist, M.** 2011. Eating green. Consumers' willingness to adopt ecological food consumption behaviors. – *Appetite*, Vol. 57 (3), pp 674–682.
- Types of Spas. International Spa Association. [<http://www.experienceispa.com/spagoers/spa-101/types-of-spas/>] 17.12.2013.
- Werle, C.O.C., Trendel, O., Ardito, G.** 2013. Unhealthy food is not tastier for everybody: The “healthy = tasty” French intuition. – *Food Quality and Preference*, Vol. 28 (1), pp 116–121.
- Whitacre, P.T., Tsai, P., Mulligan, J.** 2009. *Public Health Effects of Food Deserts: Workshop Summary*. USA: National Academies Press.
- Zheng, X., Zhen, C.** 2008. Healthy food, unhealthy food and obesity. – *Economics Letters* 100, pp. 300–303.

## Lisa 1. Estonia Medical Spa Hotelli restorani menüü näidis

### Esmaspäev

Hommikusöök	Lõunasöök	Õhtusöök
Odrahelbepuder Tatrapuder L,G	Frikadellisupp Veiselihatšilli Lõhe valge veini kastmes Banaani-mandlivaht Vesi, mahl	Suitsukala-riisalat Marineeritud kalkun Soolaheeringa- kodujuustukaste Vesi, mahl Tee, kohv

### Teisipäev

Hommikusöök	Lõunasöök	Õhtusöök
Riisimanna puder G Täistera kaerahelbepuder L	Tomatine salaamisupp Sealihaorsotto Tursk õlletaignas, ürdikaste Puuviljasalat kohupiimavahuga Vesi, mahl	Frikadelli juustusalat tomati ja kurgiga Soojad köögiviljad Hapukapsa-ploomitaidisega sealiharulaad Tuunikala pastaroog kapparitega Saiake, puuvili Tee, kohv

### Kolmapäev

Hommikusöök	Lõunasöök	Õhtusöök
Neljaviljapuder L Hirsipuder G	Peedisupp suitsulihaga Sealiha-sibulahautis jalopenoga Sidruni majoneesiga küpsutatud lõhe Riisivaht mustikakiselliga Vesi, mahl	Veiseliha-virsikusalat küpsutatud peediga Küpsutatud paprikad kodujuustu-kaalikataidise Hakpallid suitsupeekoniga, sibulakaste Koorekastmes räimefileed Küpsis, kohv Vesi, mahl

### Neljapäev

Hommikusöök	Lõunasöök	Õhtusöök
Viieviljapuder L Maisimannapuder G	Hakkliha-läätsesupp Köögivilja caponata Kana taignas ja karrikaste Kala wokiroog Õuna-maisivaht šokolaadikastmes Vesi, mahl	Vürtsikilu-peekonisalad kartuli ja meekastmega Broccoli-pastaroog Sealiha-kõrvitsakarri Lestafilee peekoni ja rohelist ubadega ja ürdikaste Saiake, puuvili Kohvi, tee



## Lisa 1 järg

### Reede

Hommikusöök	Lõunasöök	Õhtusöök
Rukkihelbepuder L Riisimannapuder G	Tursa-lõhesupp munaga Punase veini kastmes hautatud veiseliha Ahvena-lehttaignarull ja külm tomatikaste Jõhvikavaht iirisekastmega Vesi, mahl	Singi-riisisalat maisiga Baklašaani-hakklihavorm Ahjukana ürdikastmega Puuveli, küpsis Tee, kohvi

### Laupäev

Hommikusöök	Lõunasöök	Õhtusöök
Nisuhelbepuder Tatrapuder L,G	Kartuli porru püreesupp Seene-tüümiani paella Kalkuni-köögiviljawok, soe küüslaugu-hapukoorekaste Praetud seesamiahven Keefiri-kamavaht Vesi, mahl	Kreveti-puuviljasalat värskete ürtidega Köögiviljakarri Loomaliha-punase sibula pirukas, tüümianikaste Lõhe ürdivõiga Kook, puuvili Tee, kohvi

### Pühapäev

Hommikusöök	Lõunasöök	Õhtusöök
Rukkihelbepuder L Riisihelbepuder G	Liha-riisipupp Sibula-oa pajaroog kooses tomatikastmes Pikkpoiss sibulamoositäidisega ja valge kaste muskaadiga Lõhe-lesta pastaroog Šokolaadivaht Vesi, mahl	Lihasalat marineeritud köögiviljadega Suvikõrvitsa-läätse panniroog Seapraad sinepikastmega Juustukastmes küpsetatud heigifilee Saiake, puuvili Tee, kohvi

## **Lisa 2. Grand Rose SPA hotelli restorani menüü**

### **Eelroad**

Küüslauguleivad

Isesoolatud kurk

Rosè kananagitsad

Saaremaine juustuvalik

Tomati *bruschettad* Old Saare juustuga

Roheline salat

- kõrvitsaseemnete ja sibulapähklitega
- grillitud kanafilee
- hiidkrevettidega

Flambeeritud kanamaks värskel salatil

Kartuli-kukeseenesalat peekoniga

### **Supid**

Kalasupp

- selge leemega
- koorene

Tomati *gazpacho*

### **Pearoad**

Suitsukala värske salati ja tartar kastmega

Grillkala värske salati ja tartar kastmega

Praetud räimed värske salati ja tartar kastmega

Heeringas kartuli, hapukoore ja sibulaga

Kanaliha vardad granaatõunasalati ja pirnikastmega

Šašlõkk „Saare Särin“, värske salat redise ja pähklitega, tomatikaste

Grillitud sea välisfilee, marineeritud spargli-šampinjoni salat, pohlakaste

Grillribid, värske salat redise ja pähklitega, tomatikaste

Metssea sisefilee, marineeritud spargli-šampinjoni salat, pohlakaste

## **Lisa 2 järg**

### **Lisandid**

Grillitud köögiviljad

Ürdikartul

Värske salat tomati ja kurgiga

### **Desserdid**

Pannkoogid jäätise ja moosiga

Karamelliseeritud puuviljasalat jäätisega

Päevakook

Küpsise-marja parfee

### **Lisa 3. Narva-Jõesuu Spa & Sanatoorium restorani menüü**

#### **Eelroog**

Kalavalik

*(soolatud lõhe, silmud, külmsuitsutatud võikala, soolatud heeringas)*

Lihavalik

*(Sea sisefilee sous vide, veise röstbeef, küpsetatud kanafilee, põdra vorst)*

Juustuvalik

*(Gorgonzola Dolce sinihallitusjuust, Kitsejuust valgehallitusega Soignon, köömnejuust, Brie valgehallitusega juust, kõvajuust Parmigiano reggiano)*

Kodused õrnsuitsetatud silmud mustaleiva ja värskel salatiga

*(marineeritud silmud, punane sibul, must leib, salati segu)*

Kilusalat muna- ja mustaleivaga

*(värtsikilud, kanamuna, salati lehed, must leib, Dijon sinep)*

Verivorsti salat astelpaju- ja kõrvitsaga

*(Salati lehed, verivorst, kõrvits, astelpaju, oliivõli)*

Salat feta juustu- ja sidruni kastmega

*(Salati segu, fetajuust, mustad oliivid, kurk, paprika, sidrun, oliivõli)*

Carpaccio ruccola salatiga

*(veise sisefilee, ruccola salat, seesamiseemned, oliiviõli, meresool, sidrunimahla)*

#### **Supp-pasta**

Koorene lillkapsasupp praetud seentega

*(lillkapsas, aedvilja puljong, koor, metsaseene segu, sibul)*

Puravikusupp hapukoorega

*(Puravikud, kartul, odrakruup, porgand, mugulsibul, hapukoor, maitseroheline)*

Spagetti metsaseente- ja parmesan juustuga

*(spaghetti, puravik, kukeseen, kevadkogrits, šampinjon, parmesan juust)*

### **Lisa 3 järg**

#### **Põhiroog**

Ahjus küpsetatud kanafilee, täidetud mozzarella juustu ja oliividega, jasmiiniriisi lisandiga

*(kanafilee, mozzarella juust, mustad oliivid, päikesekuivatatud tomatid, jasmiiniriis, kõrvits)*

Hautatud aedviljadega metssealiha mustaploomi- ja õuntega

*(metssealiha, juurseller, pastinaak, kaalikas, must ploom, õun, taluvõi)*

Grillitud lambakintsu lõik maapirni-pastinaagigratääni-, grillšampinjonidega ja peedi tar-tariga

*(lambakints, maapirn, pastinaak, šampinjon, peet, kõrvits, porgand, sidrun, tüümian)*

Praetud paltusefilee blanšeeritud aedviljade- ja šalveikastmega

*(paltusefilee, porgand, varsseller, porrulauk, zucchini, mangold, valgevein, kala puljong, šalvei)*

Ahjus küpsetatud dorado täidetud maitserohelisega, soe aedvilja salati- ja sidruni võiga

*(terve dorado, porrulauk, petersell, estragon, oliivid, kappar, paprika, palsamik kaste, sidrun, või)*

#### **Magustoit**

Rabarberi kreembrülee

*(rabarber, mesi, vaniilikaun, piim, koor, munakollane)*

Kohvi-mandlikook sidruni kreemiga

*(nisujahu, või, suhkur, sidrun, suhkur, espresso kohv)*

Soe brownie kook maasikakastme ja pistaatsiajäätisega

*(Nisujahu, šokolaad 70%, suhkur, maasikas, koorejäätis, pistaatsiapähkel)*

Koorene mascarpone vaht “tuile” küpsise- ja praetud maasikaga

*(mascarpone juust, koor, tuhksuhkur, muna, maasikas, ruum)*

## Lisa 4. Ankeetküsitlus

### Lugupeetud Estonia Medical Spa hotelli külastaja!

Käesoleva anonüümse küsitluse eesmärgiks on saada vastukaja klientide tervisliku spaakogemuse külastuselamustest ja rahulolust *buffet*-restoranis Estonia Spa. Antud uuring annab võimaluse välja selgitada Estonia Medical Spa hotelli klientide arvamuse ettevõttes pakutavast toitlustusteenusest ning teada saada toitlustusosakonnas esinevad tugevused ja nõrkused. Palun leidke mõni minut käesoleva küsimustiku täitmiseks, et pakutava teenuse arendamisel saaks arvestada ka Teie soove.

#### 1. Mida tähendab Teie jaoks tervislik toitumine?

- Naturaalse tooraine eelistamine
- Dieettoit
- Tasakaalustatud toit
- Mitmekülgne toitumine ja rämpstoidust loobumine
- Suurem vitamiinide sisaldus
- Muu \_\_\_\_\_

#### 2. Te külastasite Estonia Spa hotelli restorani:

- Hommikusöögil
- Lõunal
- Õhtusöögil

#### 3. Palun hinnake Estonia Medical Spa hotelli hommiku-, lõuna-ja õhtubuffet menüüvalikut

Küsimuse 3 puhul andke hinnang vastavalt oma arvamusele viiepalli süsteemis (5-väga hea, 4-hea, 3-rahuldav, 2-kesine, 1-puudulik).

Hommikusöök	5	4	3	2	1	ei oska öelda
Lõunasöök	5	4	3	2	1	ei oska öelda
Õhtusöök	5	4	3	2	1	ei oska öelda

#### Lisa 4 järg

**4. Kui oluline on Teie jaoks, et menüüs pakutav valik on mitmekesine?**

- Väga oluline
- Oluline
- Mitte eriti
- Pole üldse oluline

**5. Kas Teie jaoks on oluline, et restoranis pakutav toit on tervislik ja kerge?**

- Väga oluline
- Oluline
- Mitte eriti
- Pole üldse oluline

**6. Palun märkige ära, kui oluline on Teie jaoks, et restoranis on**

	Väga oluline	Oluline	Mitte eriti	Pole üldse oluline
Dieettoit (nt väiksema rasvasisaldusega, gluteeni- või laktoosivabad toidud)				
Taimetoit				
Portsjoni suuruse valimise võimalus				
Informatsioon toidu kohta (koostis, rasvasisaldus, energiasisaldus jms)				
Madalama rasvasisaldusega piimatooteid				
Värskelt pressitud mahl, smuuti				
Kohalikke toiduainete kasutamine				
Mahetoodete kasutamine				

**7. Kui oluline on Teie jaoks toitlustuse osa tervisliku spaakogemuse saamisel?**

- Väga oluline
- Oluline
- Mitte eriti
- Pole üldse oluline

#### **Lisa 4 järg**

**8. Kui oluline on Teie jaoks, et oleks võimalik saada teavet tervisliku toitumise kohta Estonia Spa hotellis?**

- Väga oluline
- Oluline
- Mitte eriti
- Pole üldse oluline

**9. Kas Estonia Spa Hotelli restoran on teinud kõik võimaliku, et tervislikku spaakogemust pakkuda?**

- Jah
- Ei
- Ei oska öelda

**10. Millised on Teie soovitud ja ettepanekud toitlustusteenuste arendamisel?**

---

---

**11. Kas olete**

- Mees
- Naine

**12. Teie vanus**

- 20-30
- 31-40
- 41-50
- Üle 51

**Täna vastamise eest!**



## **SUMMARY**

### **IMPORTANCE OF CATERING IN A HEALTHY SPA EXPERIENCE AT THE EXAMPLE OF ESTONIA MEDICAL SPA HOTEL**

Ilona Pošehonova

More and more attention is nowadays directed towards a persons physical and mental health, positive thinking and general well being. Human health is of importance and additional ways to improve it are being created. One possibility to achieve a greater well-being is to use spa and treatment services. Catering services play an important part in therapy and spa hotels and are supposed to support other services. Catering services must be adjusted according to the visitors demands, to ensure his or her well-being.

Nowadays it is important to follow trends and tendencies. One can expect services and approaches in spas, which are based on personal needs and preferences. Theory turned out to show, that spa hotels are increasing their attention on programs for healthy eating and focus to create simple, easy and nutritious menus. Spas are starting to combine healthy eating and the experience from spa services.

As a deduction from the principles of healthy eating it was found, that people increasingly keep the importance of healthy food in mind and that the interest in this type of food is accordingly rising. Functional eating and the idea of slow foods can be brought out as representatives of healthy eating. Implementation of these principles in spa hotels would help people to achieve healthier eating habits.

Catering in spas is being increasingly appreciated in addition to different treatments. Catering services in spa establishments are considered to be as important as relaxation and treatment services. The choice and quality of food in menus is directly related to

health development. According to the theory, the menu should be compiled with the principles of healthy eating and clients needs in mind.

The thesis at hand was titled as „Importance of Catering in a Healthy Spa Experience at the Example of Estonia Medical Spa Hotel“. The choice for this topic was based on the problem that the offered food is compatible with the principles of healthy eating, but is not of high quality or neither fulfills clients expectations. The author proposed a research question based on this problem: how does a hotel consider the expectations of clients towards catering and does it include the principles of healthy eating when putting together a menu?

A survey, which consisted of a questionnaire amongst clients who visit the buffet, was carried out to answer the research question and to judge the quality of catering. The questionnaire covered topics such as: current situation of catering in the spa facility, assessment and description of expectations of the catering by visitors and which is the demand to develop healthy eating services. The aim was to propose suggestions to improve the implementation of healthy eating principles in the buffet of Estonia Medical Spa Hotel based on the results of the research.

The clients of the buffet are satisfied with the choice of foods during breakfast, lunch and dinners according to the research and the menu should offer a diverse choice. As a result of the research it was found out, that clients knowledge considering healthy eating is high and they are well informed. Although women have had more interest in the idea of healthy eating. A large part of the customers believe the lightness and healthiness of the food to be important.

The visitors evaluated the significance of different factors which the restaurant offers or could offer in the future based on the expectations and demands from the customers. Spa visitors consider healthy eating as an important part of a spa experience and are interested in advice concerning healthy eating. Based on the survey, the current situation of catering can be considered very good. The clients believe that the buffet restaurant has done everything to assure a healthy spa experience.

The author has brought out according to the results of the research, that Estonia Medical Spa Hotel should use visitors opinions to develop the catering service. The wishes, needs and expectations of customers should be considered when compiling a menu, so that the service would comply with the conception of the establishment. In addition, when compiling menus, the content of nutrients and energy should comply with the requirements. Primarily the food has to be tasty and balanced, but the food must also be healthy. The quality and origin of products is important. A healthy dinner can be achieved only by using fresh and natural products.

The author of the thesis considers the theoretical side, as well as the practical, effectual. The thesis fulfilled its aim and research tasks completely. The analysis of the results from the questionnaire is a valuable source as the research helps to exert the principles of healthy eating in the compilation of menus. The results from the questionnaire also help to improve the quality of a healthy experience in a spa. The author believes that heads of catering departments and chefs, or the establishment all together, could benefit from the results of this thesis as healthy food is part of a good vacation and supports the conception of a healthy vacation.

**Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks**

Mina, Ilona Pošehonova,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Toitlustuse tähtsus tervislikus spaakogemuses Estonia Medical Spa Hotelli näitel“,

mille juhendaja on Kai Tomasberg,

- 1.1.reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
- 1.2.üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, **22.05.2014**